



Aalborg Universitet

AALBORG UNIVERSITY  
DENMARK

## Evaluering af projekt "Stop Udsættelser"

Engberg, Lars A.

*Publication date:*  
2015

*Document Version*  
Også kaldet Forlagets PDF

[Link to publication from Aalborg University](#)

*Citation for published version (APA):*

Engberg, L. A. (2015). *Evaluering af projekt "Stop Udsættelser"*. SBI forlag. SBI Nr. 2015:10  
<http://www.sbi.dk/boligforhold/boliger/evaluering-af-projekt-2019stop-udsættelser2019/evaluering-af-projekt-201dstop-udsættelser201d>

### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal -

### Take down policy

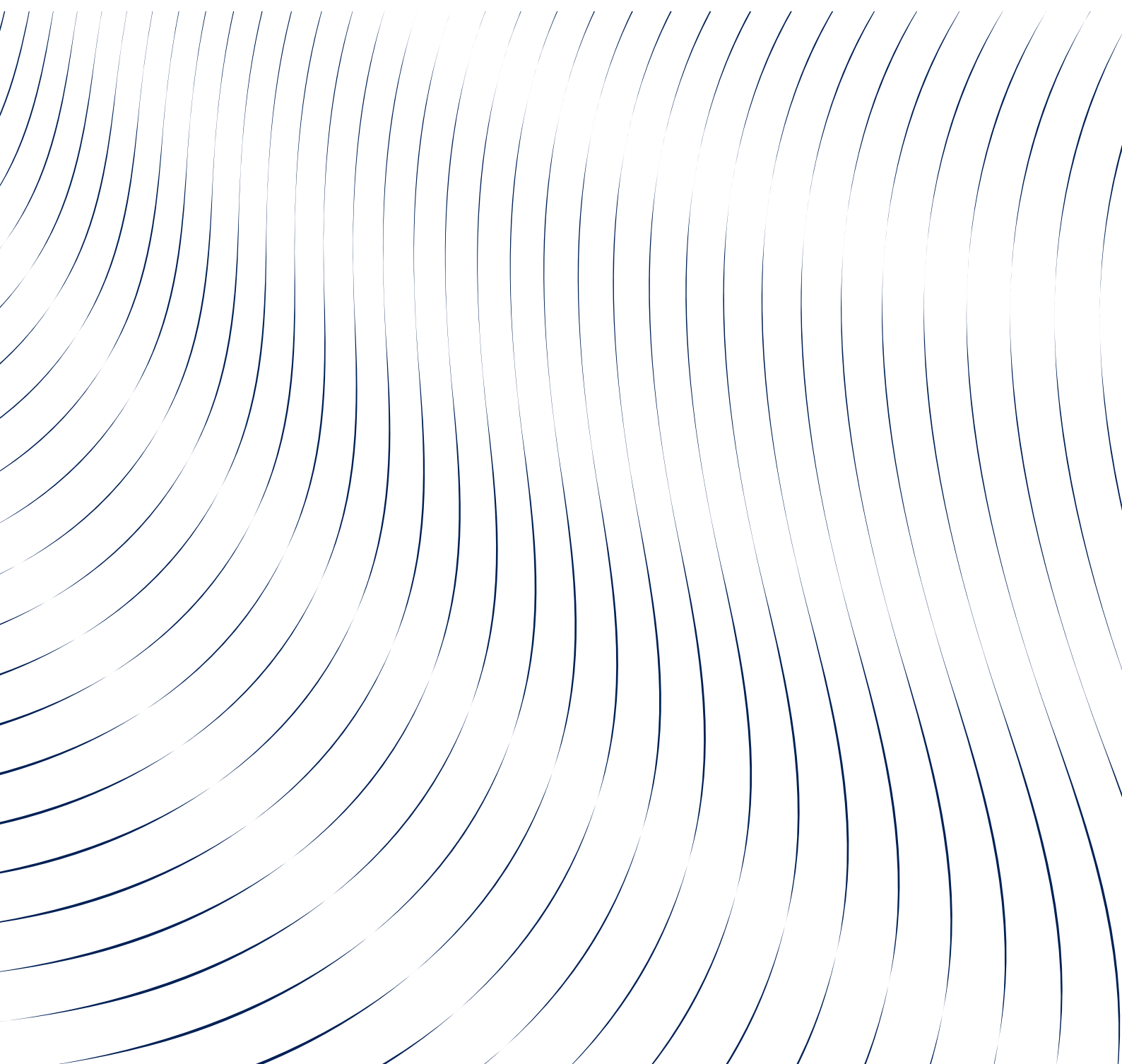
If you believe that this document breaches copyright please contact us at [vbn@aub.aau.dk](mailto:vbn@aub.aau.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



**STATENS BYGGEFORSKNINGSINSTITUT**  
AALBORG UNIVERSITET KØBENHAVN

# **EVALUERING AF PROJEKT "STOP UDSÆTTELSE"**

**SBI 2015:10**





# Evaluering af projekt "Stop Udsættelser"

Lars A. Engberg

Titel	Evaluering af projekt "Stop Udsættelser"
Serietitel	SBi 2015:10
Udgave	1. udgave
Udgivelsesår	2015
Forfatter	Lars A. Engberg
Sidetæl	42
Litteratur-henvisninger	Side 38
Emneord	Den almene boligsektor. Udsættelser. Økonomisk rådgivning
ISBN	978-87-563-1669-9
Udgiver	Statens Byggeforskningsinstitut, Aalborg Universitet, A.C. Meyers Vænge 15, 2450 København SV E-post <a href="mailto:sbi@sbi.aau.dk">sbi@sbi.aau.dk</a> <a href="http://www.sbi.dk">www.sbi.dk</a>

Der gøres opmærksom på, at denne publikation er omfattet af ophavsretsloven

# Indhold

Forord .....	5
Resumé .....	6
Anbefalinger .....	7
Indhold i rapporten .....	8
Formålet med evalueringen .....	9
Baggrunden for Stop Udsættelser .....	9
Projektets formål og mål .....	9
De deltagende boligorganisationer .....	10
Målgruppen .....	10
Hvad er en udsættelse? .....	11
Resultater .....	12
Resultater, rådgivning til nye lejere .....	15
Sagsbehandlingen i udsættelsessager .....	16
Kontakt til målgruppen .....	16
Rådgivningen .....	17
Den økonomiske rådgivning .....	17
Rådgivning til nye lejere .....	18
Rådgivningens indhold .....	20
At tale om tabuet og være ligesom alle de andre .....	20
Socialrådgiverne udfordrer lejernes forbrugsnormer og -adfærd .....	21
Fleksibilitet i rådgivningsfunktionen .....	22
At være tydelig, udfordrende og respektfuld .....	22
Uvildighed og dobbeltrolle .....	22
Udsættelsestruede lejeseres oplevelser med rådgivningen .....	24
Rådgivningen opleves som meget positiv, og der er stor ros til socialrådgiverne .....	24
Der er tydelige grunde til at lejerne havner i betalingsproblemer .....	24
Hjælpen giver lejerne redskaber til at arbejde med deres gældssituation .....	25
Ingen af lejerne kritiserer at boligorganisationen både truer med ophævelse og tilbyder rådgivning .....	25
Socialrådgiverne laver aftaler med boligorganisation, bank og foged som lederen ikke selv er i stand til .....	26
Det er en overvindelse overhovedet at modtage hjælp .....	26
Selv om lejerne afværger udsættelsen er den langsigtede trussel ikke forsvundet .....	26
Lejerens advokat i udsættelsesprocessen .....	27
Boligorganisationernes praksis .....	27
Boligorganisationernes restancepolitik .....	27
Betalingssevne og betalingsvilje .....	29
Juridisk Afdeling og Stop Udsættelser .....	29
Varmemestre, ejendomsfunktionærer og boligsociale helhedsplaner .....	29
Kommunen, Udbetaling Danmark og SKAT .....	30
Sagsbehandlingstider .....	30
Kommunernes rolle i udsættelsessager .....	30
Socialrådgiverne: guides til det offentlige system .....	31
Socialrådgiverne har ikke myndighedsrolle .....	31
Den praktiske hjælp .....	32
Udfordringer ved rollen som guides til det offentlige system .....	33
Bank/kreditorer .....	33
Fogedretten .....	34

Socialfaglige overvejelser.....	35
Mikromagt.....	35
Socialrådgivernes personlige og faglige kompetencer .....	36
Eftertanke.....	37
Referencer .....	38
Bilag 1 Dokumentation .....	39
Bilag 2 Interviewguide Stop Udsættelser .....	41
Bilag 3 Boligorganisationens tab ved udsættelser .....	42

# Forord

På baggrund af et voksende antal udsættelser af lejere i almene boliger indledte Socialministeriet og Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter i 2011 en indsats for at nedbringe antallet af lejere der sættes ud af deres bolig fordi huslejen ikke er betalt.

Lejeloven er klar: hvis en lejer ikke har betalt en huslejerestance senest 14 dage efter modtagelsen af en rykkerskrivelse kan boligorganisationen ophæve lejemålet. Boligkontoret Danmark og Boligforeningen 3B har med deres projekt "Stop Udsættelser" støttet af de to ministerier ønsket at ændre på denne praksis, og hjælpe udsættelsestruede lejere til at blive boende. Boligorganisationerne har udviklet en ny økonomisk rådgivningsmodel der begrænser antallet af udsættelser, og modellen og dens resultater evalueres i rapporten.

Evalueringen er udarbejdet i et samarbejde mellem SBi og de to socialrådgivere i Projekt Stop Udsættelser, Maria Wiktorina Karolini og Stina Amdi Letvad. Karolini og Letvad har bidraget aktivt med faglige vurderinger, dataindsamling og skriftlige beskrivelser af arbejdsprocesser og erfaringer i dialog med evaluator.

SBi takker advokat Nikolaj Nielsen, Elmer og Partnere, og Professor Nina von Hiemcrone, Aalborg Universitet, for deres faglige kommentarer til evalueringen.

Statens Byggeforskningsinstitut, Aalborg Universitet København  
By Bolig og Ejendom  
April 2015

*Hans Thor Andersen*  
Forskningschef



# Resumé

Formålet med projekt Stop Udsættelser fremgår af navnet, at stoppe et stigende antal udsættelser af lejere i almene boliger. Boligkontoret Danmark (Boligkontoret) og Boligforeningen 3B (3B) har sammen iværksat en indsats for at stoppe ca. 3000 årlige ophævelser af boligorganisationernes lejemål på grund af manglende huslejebetalinger. Den 4-årige indsats startede i 2011, og projektet har arbejdet med to mål: 1) at nedsætte antallet af udsættelser med 33 % i forsøgsperioden i udvalgte områder, og 2) at udvikle en helhedsorienteret rådgivningsmetode der støtter sårbare og udsatte lejere så de kan forblive i deres bolig på trods af en ophævelse af deres lejemål.

Fem almene boligorganisationer administreret af Boligkontoret, og to almene afdelinger under 3B deltager i Stop Udsættelser:

- Andelsboligforeningen Hørsholm Kokkedal (Boligkontoret)
- Boligselskabet Nordkysten (Boligkontoret)
- Boligselskabet Birkebo (Boligkontoret)
- De Vanføres Boligselskab for Københavns Kommune (Boligkontoret)
- Naskov Almennyttige Boligselskab (Boligkontoret)
- Folehaven (3B) Valby
- Egedalsvænge (3B) Kokkedal

Evalueringen viser, at der har været et samlet fald i udsættelser på 63 % i projektperioden, og at Stop Udsættelser dermed har indfriet sin målsætning. Evalueringen viser endvidere, at socialrådgiverne har udviklet en rådgivningsmodel der med succes passer ind i den almene boligorganisationes måde at arbejde på. Modellen viser sin værdi på flere måder: socialrådgiverne har etableret en positiv dialog med lejere som befinder sig i en vanskelig position. Lejerne får hjælp til at stabilisere deres økonomiske situation, herunder at håndtere dialogen med kreditorer. Boligorganisationerne har indført en mere fleksibel restancepolitik som bidrager til løsningen af problemet, og de får en konkret økonomisk gevinst ud af indsatsen. Endelig er dialogen med kommunerne omkring de udsatte lejerers situation styrket til gavn for alle parter.

Projekt Stop Udsættelser er en succes som lever op til sin målsætning, at reducere antallet af faktiske udsættelser blandt lejerne i de deltagende boligorganisationers boliger. Rådgivningen til udsættelsestruede lejere har en påviselig effekt, og alle parter vinder når rådgivningen lykkes:

Lejerne undgår de menneskelige og økonomiske problemer forbundet med en udsættelse, og de får nogle redskaber til at få styr på deres økonomi og muligvis undgå en udsættelse i fremtiden.

Den almene boligafdelings øvrige lejere undgår udgifter forbundet med udsættelserne, og de får et bedre socialt miljø i afdelingen. Boligorganisationen får gladere beboere, en bedre økonomi, socialt mere bæredygtige boligafdelinger og et bedre image.

Kommunerne opnår flere fordele: de sikrer sig at socialt udsatte borgere gør brug af tilgængelige velfærdsydelser, og de opnår en positiv økonomisk effekt når udsatte familier får redskaber til at stabilisere deres livssituation.

At miste sin bolig er et dybt indgreb i menneskers livskvalitet, og truslen om at miste den er vanskelig at håndtere. 7 lejere der har modtaget rådgivning er interviewet som led i evalueringen. Lejernes fortællinger giver et indblik i de mange og gode grunde til at man som lejer ender med en udsættelses-sag. De repræsenterer også eksempler på lejere som har været glade for rådgivningen i Stop Udsættelser.

## Anbefalinger

På baggrund af de positive resultater opnået i Stop Udsættelser, anbefales det at gøre økonomisk rådgivning til udsættelsestruede lejere til en fast serviceydelse i almene boligorganisationer.

Det anbefales endvidere at de almene boligorganisationer udvider målgruppen til alle udsættelsestruede lejere herunder lejere med husordenssager.

Det anbefales endelig at de almene boligorganisationer overvejer spørgsmålet om lejernes retssikkerhed. Bevillingen af en afdragsordning i forhold til huslejerestance beror på et skøn fra boligadministrationens side, der bl.a. omfatter en vurdering af lejerens betalingsevne og betalingsvilje. Præmisserne for dette skøn bør tydeliggøres for at sikre en ensartet og lige behandling af alle lejere.



# Indhold i rapporten

Første del af rapporten fokuserer på formålet med evalueringen, baggrunden for Stop Udsættelser, og resultaterne af projektet.

Anden del beskriver sagsbehandlingen i udsættelsessager og indholdet i den økonomiske rådgivning, med fokus på dialogen med lejerne.

Tredje del præsenterer nogle lejeres oplevelser af rådgivningen i Stop Udsættelser.

Fjerde del fokuserer på den økonomiske rådgivning med fokus på dialogen med de institutionelle aktører der har indflydelse på udsættelsesprocessen, dvs. boligorganisation, kommune, Udbetaling Danmark, SKAT, bank og fogedret.

Femte og sidste del beskriver socialrådgivernes socialfaglige overvejelser i forbindelse med den professionelle rådgivning til udsættelsestruede lejere.

# Formålet med evalueringen

Formålet med evalueringen er at dokumentere effekten af den økonomiske rådgivning i Stop Udsættelser, dels for at vurdere om projektet har levet op til sin egen målsætning, dels for at udbrede kendskabet til projektets metode og resultater.

Evalueringen, der har fulgt Stop Udsættelser i 2013 og 2014, belyser den rådgivningsmodel som Boligkontoret har udviklet sammen med 3B med henblik på at udbrede kendskabet til modellen i den almene boligsektor og i kommunerne.

Udsættelse af lejere er et menneskeligt og samfundsmæssigt problem som skal løses. De almene boligorganisationer har et voksende engagement i den boligsociale opgave, og med professionaliseringen af den økonomiske rådgivning til lejere truet af udsættelse, tager boligorganisationerne et vigtigt skridt i retning af øget social ansvarlighed i praksis.

## Baggrunden for Stop Udsættelser

Boligkontoret har årligt over 1.500 sager, der vedrører ophævelse af lejemålet, og næsten 150 lejere som fraflytter lejemålet pga. udsættelse. 3B har årligt over 1.700 sager der vedrører ophævelse af lejemålet og tæt på 100 lejere flytter årligt ud af lejemålet på grund af udsættelse. Dette betyder at over 5 % af Boligkontorets lejere og flere end 13 % af 3Bs lejere er involveret i en restancesag hvert år<sup>1</sup>. Boligkontoret og 3B har i årene 2006-2011 oplevet den landsdækkende tendens vedrørende et stigende antal restancesager herunder også et større antal sager (både relativt og faktisk), der ender med udsættelse med fogedens hjælp. I Boligkontoret var der en generel stigning i udsættelsessager på næsten 40 % fra 2007 til 2010. Hos 3B steg antallet af udsættelser med 57 % fra 2009 til 2011. Nogle boligområder er ramt mere end andre, ligesom etagebyggeri erfaringsmæssigt har flere sager end tæt/lav-bebyggelser.

På baggrund af de høje udsættelsesrater startede Boligkontoret projektet i august 2011, og ansatte en socialrådgiver som projektleder. Projektet er 4-årigt og finansieret af Socialministeriet og Puljen til forebyggelse af udsættelse af lejere. På baggrund af resultaterne efter 1½ år indgik Boligkontoret og 3B et samarbejde om at udvide og afprøve projektets metoder i to af 3Bs afdelinger, som også havde en høj udsættelsesprocent. Projektet blev udvidet marts 2013 med støtte fra Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter, og udvidet med en projektmedarbejder med socialrådgiverbaggrund.

## Projektets formål og mål

Projektets formål er at udvikle en helhedsorienteret metode der støtter sårbare og udsatte lejere så de kan forblive i deres bolig. Det konkrete mål er at nedsætte antallet af udsættelser med 33 % i forsøgsperioden, samt at stabilisere antallet af udsættelser på et lavere niveau. Kernen i Boligkontorets ydelse til udsatte og sårbare lejere er økonomisk rådgivning samt en bredere 360 graders rådgivning i forhold til livssituationen og sociale rettigheder m.m., hvis behovet er til stede. Rådgivningen tilbydes i boligområder, hvor der er sket en væsentlig forøgelse af restancesager og efterfølgende udsættelser via fogeden.

---

<sup>1</sup> Projektbeskrivelse Stop Udsættelser

I arbejdet med at udvikle den helhedsorienterede metode er det en selvstændig målsætning at socialrådgiverne agerer som "lejernes advokat", og bearbejder de institutionelle aktører som er involveret i processen omkring en udsættelse med henblik på at modvirke denne udsættelse hvis muligt. Projekt Stop Udsættelser arbejder samtidigt på to niveauer: dialogen med de udsættelsestruede lejere, og dialogen med beslutningstagere der har indflydelse på udsættelsesprocessen.

### De deltagende boligorganisationer

Fem almene boligorganisationer administreret af Boligkontoret, og to almene afdelinger under 3B deltager i forsøgsprojektet:

- Andelsboligforeningen Hørsholm Kokkedal (Boligkontoret)
- Boligselskabet Nordkysten (Boligkontoret)
- Boligselskabet Birkebo (Boligkontoret)
- De Vanføres Boligselskab for Københavns Kommune (Boligkontoret)
- Nakskov Almennyttige Boligselskab (Boligkontoret)
- Folehaven (3B)
- Egedalsvænge (3B)

Boligorganisationerne oplever at antallet af restancesager er steget betragteligt og at antallet af udsættelser er steget endnu mere (i visse af Boligkontorets afdelinger var næsten 15 % af lejemålene i 2010 igennem en udsættelse)<sup>2</sup>. Visse steder truer udsættelserne boligafdelingens økonomi, hvorved risikoen for at der opstår en ond spiral af højere huslejer og flere restancer for flere lejere er overhængende. Boligkontorets fem boligselskaber stod i 2010 for 28 % af alle udsættelser, selvom de kun repræsenterer 17 % af de administrerede boliger.

De syv boligområder i Projekt Stop Udsættelser er karakteriseret ved at være socialt belastede boligområder med en høj andel af beboere i alderen 18-64 år som ikke har tilknytning til uddannelse eller arbejdsmarked, en høj andel af familier med anden etnisk baggrund end dansk med væsentlige problemer, samt en høj andel af lejere med psykiske sygdomme eller misbrug. Boligområderne kæmper endvidere med store sociale problemer såsom høj andel af husstande med lav husstandsindkomst, kriminalitet, hærværk og uro i beboermiljøet. For de syv boligområder gælder det:

- At antallet af restancesager er steget betragteligt
- At antallet af beboerudskiftninger er markant højt i nogle af boligorganisationerne
- At den høje beboerudskiftning påvirker det lokale beboermiljø i en negativ retning, og at der sker en yderligere stigmatisering af de mennesker, som bor i boligorganisationerne
- At boligområderne i 2010 og 2011 er stærkt overrepræsenteret ift. antallet af udsættelser sammenlignet med Boligkontorets og 3Bs andre boligorganisationer og boligområder
- At de mange restancer og udsættelsessager truer de enkelte boligafdelingers økonomi, hvorved risikoen for at havne i en ond spiral på grund af højere huslejer og deraf flere restancer for flere lejere er overhængende

### Målgruppen

Ved projektets start var de primære målgrupper 1) udsættelsestruede lejere med forsørgelsespligt samt 2) nye lejere med forsørgelsespligt. Disse målgrupper omfattede ca. 7300 lejemål med ca. 14.300 lejere. I løbet af projektets udvikling er målgruppen udvidet til alle udsættelsestruede lejere bortset fra lejere med en husordenssag.

SFI har belyst årsagerne til at lejere bliver sat ud af deres lejlighed, og der er flere gennemgående forhold som er kendetegnende for den gruppe der ender med at miste deres lejlighed (Christensen og Nielsen 2008):

- Lejerne har lav indkomst og lavt rådighedsbeløb (uanset indkomstkilde)
- De udsatte lejere har et rådighedsbeløb, der i gennemsnit er 1.700 kr. lavere end det rådighedsbeløb, som lejere generelt har
- Kun 50 % af de udsatte lejere har søgt boligstøtte. Det er primært enlige mænd uden børn, som ikke får søgt boligstøtte
- Lavindkomstgruppen er blevet større, og det betyder flere udsættelser
- Det er typisk sociale ændringer i livet fx skilsmisse, arbejdsløshed, dødsfald, misbrug, fysisk eller psykisk sygdom m.m. som er årsag til den dårlige økonomi
- Et stort flertal har svært ved at styre deres økonomi
- Husleje er en forudsigelig udgift og kommunen kan derfor kun i særlige tilfælde yde økonomisk støtte
- Der skal være perspektiv i at hjælpe lejeren, hvis kommunen skal yde økonomisk støtte
- De udsatte lejere har generelt ringe uddannelse. Børnefamilier har bedre muligheder for at få hjælp af kommunen, da kommunen har tilsynspligt med børn under 18 år.

Socialrådgiverne i Stop Udsættelser har indarbejdet denne viden i deres rådgivning.

### Hvad er en udsættelse?

En udsættelse er at "blive sat på gaden", men denne proces har flere mulige faser. Når lejeren ikke efter 1. rykker betaler sin husleje ophæves lejemålet, og lejeren modtager et ophævelsesbrev. Herefter vælger nogle at flytte, mens andre vælger at blive boende. For de som bliver boende efter en ophævelse indledes en fogedsag ved at boligorganisationen indleverer en fogedrekvisition til fogedretten. Når sagen er behandlet i fogedretten bliver lejeren sat ud af lejligheden med fogeden, med mindre vedkommende har valgt at flytte forinden. I udsættelsessager hvor der er børn under 18 år på adressen, skal følgende parter normalt deltage: foged, repræsentant for boligorganisationen, repræsentant for kommunens børne- og familieteam, låsmed og flyttemænd. Afhængig af retskreds tilkaldes politiet.

# Resultater

I 2011 var der 43 familier som fraflyttede deres lejemål efter en ophævelse, i 2014 var tallet faldet til 10 familier. Det samlede fald i frivillige fraflytninger på grund af ophævelser er dermed på 77 % i projektperioden<sup>3</sup>.

Fraflytninger efter ophævelser						
	2011	2012	2013	2014	Ændring (%) 2011-2014	
Hørsholm Kokkedal	9	-	6	3		
Nordkysten	24	8	10	5		
NAB	5	7	3	-		
Birkebo	-	-	1	-		
DVB København	1	1	2	-		
Egedalsvænge	3	1	-	2		
Folehaven	1	2	-	-		
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>10</b>		<b>-77%</b>

I 2011 var der 45 fodedudsættelser, i 2014 var tallet faldet til 23 fodedudsættelser. Antallet af fodedudsættelser er dermed faldet med 49 % i projektperioden.

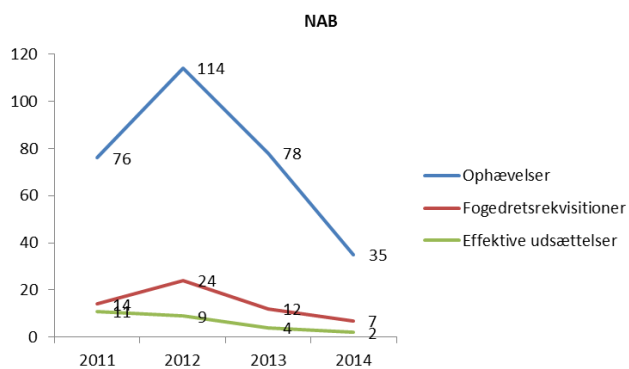
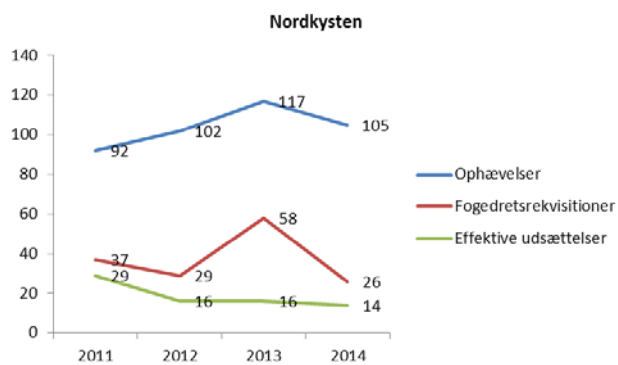
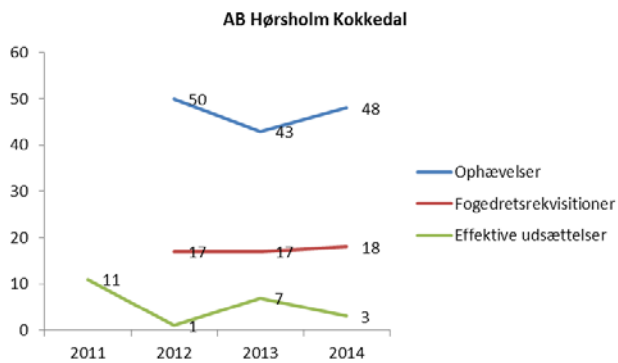
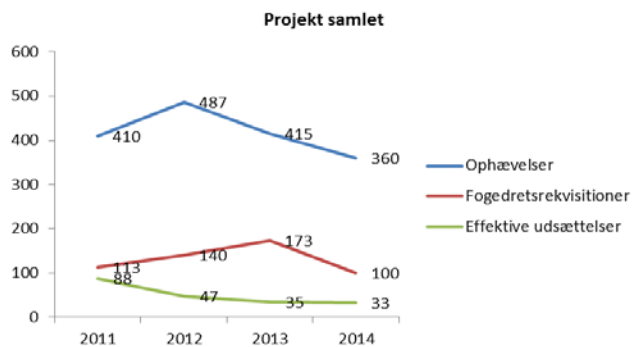
Ophævelse og fodedudsættelse						
	2011	2012	2013	2014	Ændring (%) 2011-2014	
Hørsholm Kokkedal	2	1	1	-		
Nordkysten	5	8	6	9		
NAB	6	2	1	2		
Birkebo	6	1	-	4		
DVB København	1	4	1	-		
Egedalsvænge	13	3	2	4		
Folehaven	12	9	2	4		
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>23</b>		<b>-49%</b>

I 2011 var der 88 familier som blev sat på gaden i de afdelinger som projektet omfatter, i 2014 var tallet 33. Det samlede antal udsættelser (frivillige fraflytning efter ophævelse og fodedudsættelser) er dermed reduceret med 63 procent i projektperioden.

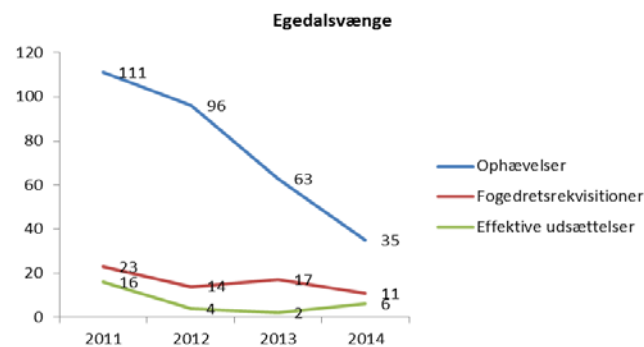
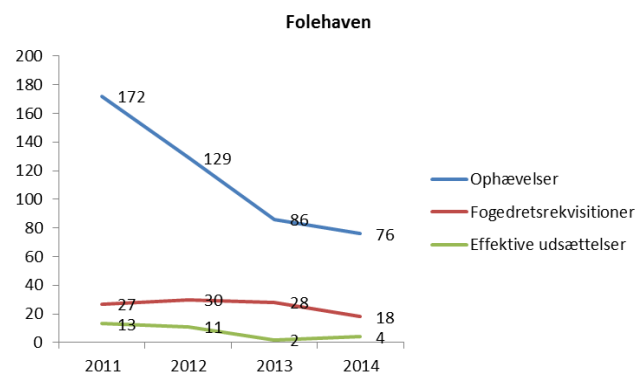
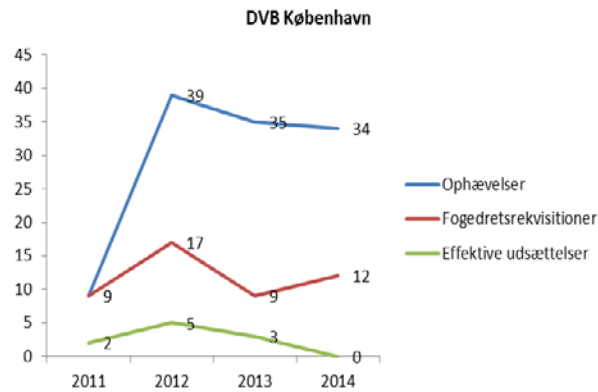
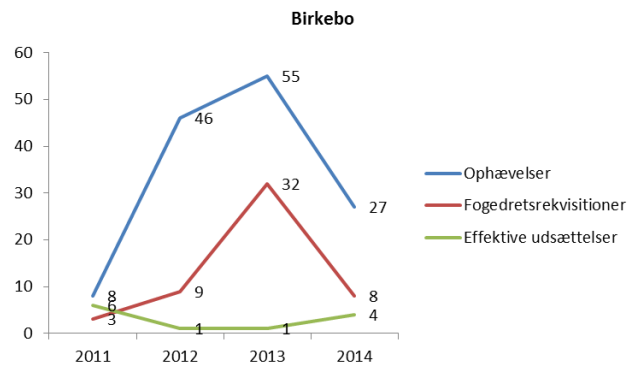
Total						
	December 2011	December 2012	December 2013	December 2014	Ændring (%) 2011-2014	
Hørsholm Kokkedal	11	1	7	3		
Nordkysten	29	16	16	14		
NAB	11	9	4	2		
Birkebo	6	1	1	4		
DVB København	2	5	3	-		
Egedalsvænge	16	4	2	6		
Folehaven	13	11	2	4		
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>33</b>		<b>-63%</b>

Målet med Stop Udsættelser er at reducere antallet af udsættelser med 33 procent i projektperioden, samt at stabilisere antallet af udsættelser på et lavere niveau. Der har været et samlet fald i udsættelser på 63 procent og det kan konkluderes at projektet har indfriet sin målsætning. Det er for nuværende ikke muligt at konkludere at udsættelserne er stabiliseret på et lavere niveau, en sådan måling kan først foretages efter en årrække.

<sup>3</sup> Egedalsvænge og Folehaven med i projektet fra foråret 2013





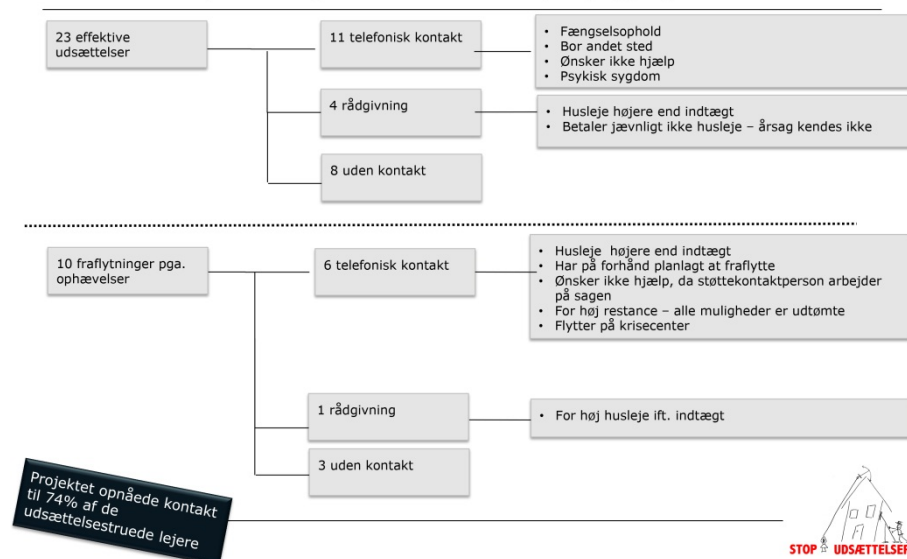


Som det fremgår af graferne er der en målbar positiv udvikling i alle afdelinger. Bemærk at der kan være andre faktorer end rådgivningen i Stop Udsættelser som indvirker på data<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Det er uden for evalueringens rammer at analysere de generelle forhold som påvirker antallet af udsættelser, eksempelvis ændringerne i reglerne om kontanthjælp. Projektet startede august 2011. 1. januar 2012 blev kontanthjælpsloftet, reglerne om starthjælp samt 225-timers reglen (også kaldet fattigdomsydelserne) afskaffet, en ændring som må antages at have reduceret antallet af udsættelser. Endvidere blev der indført en ret til hjælp til udsættelsestruede lejere i aktivloven 1. januar 2013. Ændringer i lejelovgivningen betyder en fremrykket forfalds dag for huslejebetalingen samt en udvidet informationspligt hos boligorganisationerne til at orientere kommunerne ved huslejerestancer hos kommunalt anviste beboere.

I 2014 var der i alt 340 udsættelsestruede lejermål som modtog et ophævelsesbrev, og af disse fik socialrådgiverne kontakt til 74 procent. Projektets statistik viser, at når der opnås kontakt til en udsættelsestruet lejer bliver der oftest fundet en løsning på lejerens problematik. De lejere, som bliver sat ud af deres bolig, kommer socialrådgiverne sjældent i kontakt med, eller også flytter lejerne selv før den effektive udsættelse skal finde sted.

#### Indblik i kontakt til lejer samt årsager til udsættelser eller fraflytninger pga. ophævelse 2014



## Resultater, rådgivning til nye lejere

Alle nye lejere tilbydes økonomisk rådgivning ved eller lige efter indflytning. Samlet set tager 22 % af de nye lejere imod tilbuddet. Antallet er højest hos Nakskov Almennyttige Boligselskab, hvor 50 % af alle nye lejere tager imod tilbuddet. Socialrådgiverne vurderer, at den høje deltagelsesprocent skyldes, at tilbuddet gives ansigt til ansigt, idet Boligkontorets afdelingskontor er lokalt og centralt placeret i Nakskov. Dette betyder, at de fleste lejere selv afhenter deres lejekontrakt på afdelingskontoret, og derved får de sig en snak med Boligkontorets boligrådgiver, som tilbyder dem økonomisk rådgivning<sup>5</sup>.

#### Andel af nye lejere som tager imod tilbud om økonomisk rådgivning 2014

AB Hørsholm Kokkedal	18%
Nordkysten	10%
De vanføres Boligselskab for Københavns Kommune	24%
Nakskov Almennyttige Boligselskab	50%
Birkebo	52%
Folehaven og Egedalsvænge	23%

<b>Total</b>	<b>22%</b>
--------------	------------

<sup>5</sup> Folehaven og Egedalsvænge kom først med i projektet fra foråret 2013.

# Sagsbehandlingen i udsættelsessager

## Kontakt til målgruppen

Socialrådgiverne i Stop Udsættelser får hver måned oplysninger om udsættelsestruede lejere, samtidig med at juridisk afdeling i boligorganisationerne sender en ophævelse til lejerens. Herefter er første kontakt til lejerens pr. telefon. Skabes der ikke kontakt efterlades en telefonbesked på lejerens telefonsvarer, og der sendes et brev eller en mail til lejerens med tilbud om rådgivning. Tilbuddet sendes i en håndskrevet kuvert med frimærke, idet socialrådgiverne har erfaring for, at mange udsættelsestruede lejere ikke åbner deres rudekuverter. Hvis det stadig ikke er muligt at opnå kontakt med lejerens via brevet, opsøges lejerens på adressen. Træffes lejerens ikke på adressen afleveres der et brev gennem brevsprækken. I enkelte tilfælde sættes brevet i klemme i døren, under dørmatten eller lignende steder. Denne metode bruges når lejerens postkasse er overfyldt, hvilket betyder, at der er en overhængende fare for, at lejerens ikke har opdaget, at der både er sendt rykkere samt ophævelse af lejemålet til lejerens. Metoden benyttes for at sikre, at lejerens ser tilbuddet om rådgivning. Hvis lejerens ikke tager kontakt til projektet trods flere forskellige forsøg på at opnå kontakt, gøres der ikke yderligere fra projektets side. Den normale udsættelsesprocedure fortsætter, og en udsættelse kan blive resultatet.

## Kontaktproces for udsættelsestruede lejere

Telefonisk kontakt



- Telefonisk samtale – evt. løsning på restancen
- Telefonisk rådgivning evt. med opfølgning
- Rådgivning pr. mail evt. med opfølgning
- Personligt møde/forløb
- Ingen kontakt – lejer kontaktes per brev, se nedenfor

Brev



- Opkald eller mail fra



- Telefonisk rådgivning evt. med opfølgning
- Rådgivning pr. mail evt. med opfølgning
- Personligt møde/forløb
- Ingen kontakt – lejer

Opsøgende arbejde på adresse



- Kontakt med lejer
- Ingen kontakt, brev smides ind ad brevsprække, hvis muligt



- Rådgivning i døren
- Personligt møde/forløb



- Opkald eller mail fra lejer
- Ingen kontakt

Telefonisk kontakt til lejerne medfører at en del af ophævelsessagerne bliver løst i telefonen. Dette kan skyldes, at den udsættelsestruede lejer bliver personligt informeret om ophævelsessagens alvor, og om gebyrerne, hvis sagen kommer for fogedretten. Nogle udsættelsestruede lejere tømmer ikke

deres postkasse, de kan have sprog- og læsevanskeligheder eller vanskeligheder ved at forstå rykkere og juridisk sprogbrug. Nogle lejere tror, at huslejen er blevet betalt over banken/PBS, og de ignorerer derfor rykkerskrivelserne. Telefonisk kontakt kan bidrage til at der findes en hurtig løsning på sagen uden behov for specifik rådgivning. Hvis der i løbet af kontaktprocessen ikke kan findes en løsning, tilbydes lejeren rådgivning ud fra lejerens situation og behov.

## Rådgivningen

Lejeren tilbydes først og fremmest rådgivning og støtte til at afværge en aktuel udsættelsessag. Derudover tilbydes den udsættelsestruede lejer rådgivning og støtte til at forebygge at der opstår en ny sag om huslejerestance. Udgangspunkt for den økonomiske rådgivning er at lejere, som har modtaget en ophævelse af deres lejemål, kan støttes og hjælpes ved at de tilføres ressourcer og konkret viden til at tackle deres boligsituation. Socialrådgiverne fungerer som guides der hjælper med at oversætte skrivelser, og som aktivt hjælper lejeren i forhold til dialogen med boligorganisation, myndigheder og kommunale instanser, bank m.fl. De berørte lejere har sjældent ressourcer til selv at sparke døre ind i et for dem ofte ukendt og uoverskueligt system. Socialrådgiverne har indsigt i økonomi, jura, socialrådgivning og indsigt i de lokale forhold. Hvert rådgivningstilbud er individuelt sammensat på baggrund af lejerens kompetencer, handlemuligheder og ønsker.

## Den økonomiske rådgivning

Tidsfaktoren er vigtig da der er fra 3 uger til 6 uger før en udsættelse fastsættes. Typiske sociale hændelser som kan være årsag til betalingsproblemer: afskedigelse, skilsmisse, dødsfald, sygemelding eller sanktioner i forhold til ydelser fra kommunen. Nogle af de spørgsmål der tages stilling til er:

- Skal der søges om boligstøtte?
- Kan hjemmeboende børn over 18 betale for at bo hjemme?
- Kan der søges om nedsat institutionsbetaling?
- Er der børnepenge på vej?
- Er der feriepenge til gode?
- Kan der opnås henstand i en periode på lån?
- Er der nogle i lejerens netværk der kan hjælpe med praktiske og økonomiske tiltag?
- Har lejeren ting af værdi der kan sælges?
- Er der lønudbetaling?

Socialrådgiverne tilbyder at afholde møderne hjemme hos lejerne, hvis de ønsker det. Dette kan både være en fordel, fordi lejeren er vært og kan styre mødet, og det kan være grænseoverskridende netop fordi det er i hjemmet. Det er op til lejeren selv at beslutte, hvor mødet skal afholdes. Møderne afholdes også på afdelingskontoret, andre lokaler tilknyttet bebyggelsen, på et bibliotek osv.

### Tilbuddet til udsættelsestruede leiere består overordnet af følgende

- Rådgivning om den individuelle boligsituation
- Rådgivning om hvordan lejeren kan undgå en udsættelse
- Rådgivning omkring lejerens privatøkonomi
- Rådgivning om boligsituationen herunder rådgivning om processen for udsættelser

### Lejeren tilbydes efter behov

- Rådgivning og afklaring af lejerens muligheder for at få hjælp herunder inddragelse af netværk, bank og kommune
- Generel socialrådgivning
- Brobygning mellem lejer og kommune vedr. boligsituationen
- Partsrepræsentant ved møde med kommune/bank
- Budgetlægning samt gennemgang af berettigede sociale ydelser – herunder hjælp til at ansøge om berettigede ydelser



Afklaring og  
afværgelse af  
aktuel udsæt-  
telsessag

- Få sat huslejen under administration af kommune
- Overblik over gæld og afdrag
- Hjælp til at åbne rudekuperter
- Rådgivning om årsopgørelse og forskudsopgørelse
- Rådgivning om budget og udgifter med henblik på et bæredygtigt budget
- Rådgivning om budgetkonto og hjælp til oprettelsen
- Rådgivning om konkrete redskaber i hverdagen til styring af hverdagsøkonomien herunder prioritering af rådighedsbeløb, madplaner, 4-ugers kuvertsystem, organisering af regninger m.m.
- Hjælp til at komme i gang med brugen af konkrete redskaber f.eks. oprettelse af netbank, gennemgang af brugen af netbank og NEM-id
- Rådgivning om opsparing m.m.

Forebyggelse  
af ny husleje-

### Rådgivning til nye lejere

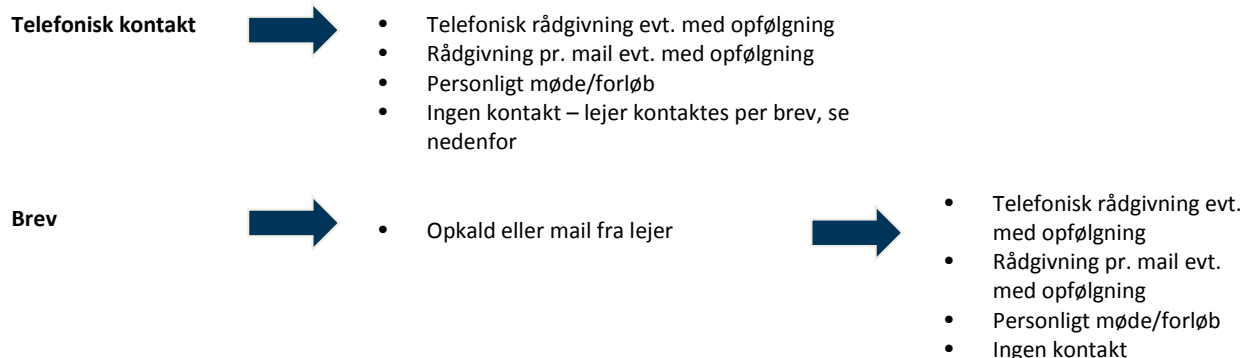
Boligkontorets statistik viser i 2010, at over 40 % af de lejere, der sættes ud af deres lejemål har boet i lejemålet i under et år<sup>6</sup>. Over 80 % bor i lejemålet under to år. De korte bo-perioder indikerer, at der allerede ved indflytning kunne have været behov for en gennemgang af de personøkonomiske forhold hos disse lejere. Dette understøttes af SFIs rapport fra 2008 (Christensen og Nielsen 2008) der konkluderer at tre ud af fire lejere anser økonomiske vanskeligheder som årsagen til at de er blevet sat ud af deres bolig. 50 % af de udsatte lejere havde ikke søgt om boligstøtte. Som forebyggende indsats tilbyder Stop Udsættelser derfor alle nye lejere i de syv boligområder gratis økonomisk rådgivning. Den forebyggende indsats skal være med til at sikre

- At den nye lejer indregner den nye husleje i det kommende budget og evt. tilpasser budgettet dertil
- At den nye lejer er bevidst om muligheden for at søge boligstøtte og få hjælp til det
- At den nye lejer kan få hjælp til at ændre eventuelle tidligere dårlige handlemønstre i forhold til håndteringen af dagligdagsøkonomi, således at problemerne ikke fortsætter i det nye lejemål

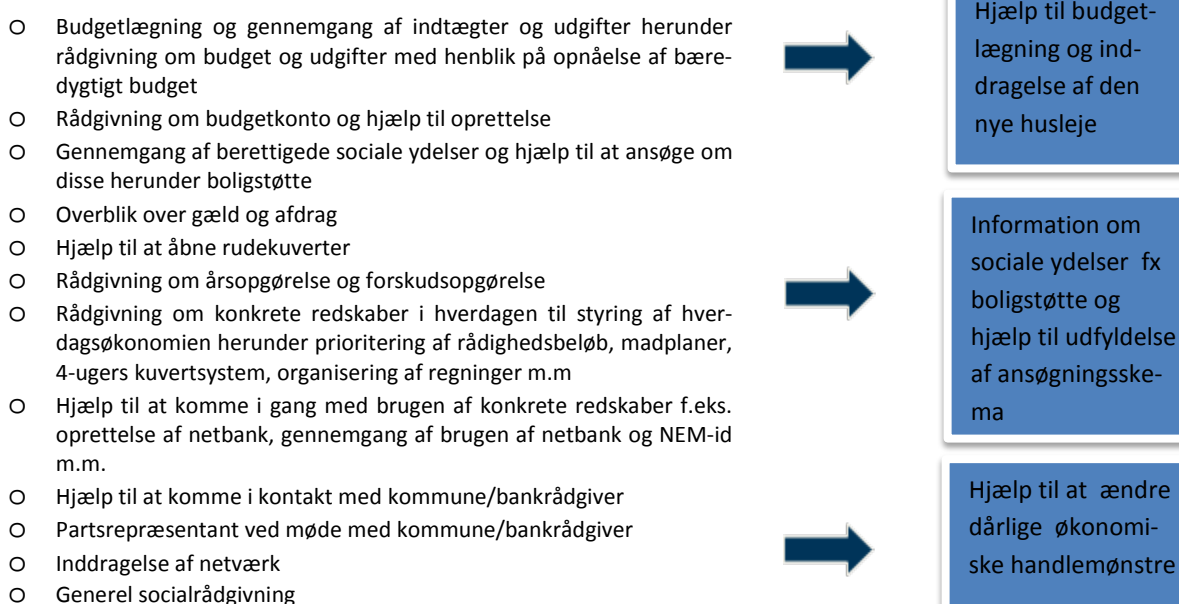
Nye lejere kontaktes pr. telefon af boligrådgivere som sidder ude på afdelingskontorerne. Tilbuddet om økonomisk rådgivning gives samtidigt med at lejeren får tilbud om lejemål. Boligrådgiverne varetager udlejningen, og den

personlige kontakt kan bevirke, at lejerne vil have nemmere ved at kontakte boligrådgiveren i fremtiden, hvis der opstår problemer med lejemålet, huslejerestance eller lignende<sup>7</sup>. Hvis det ikke er muligt at træffe den nye lejer telefonisk sendes tilbuddet til lejeren i postkortform. Kortet er specielt designet til formålet, og budskabet er kort, konkret, indbydende og letlæseligt. Kortet sendes til nuværende adresse og gerne inden indflytning til den nye bolig, da rådgivningen giver bedst mening før indflytning. Hvis der er meget kort tid fra tilbud om indflytning til overtagelse af lejemål, kontaktes lejeren efter indflytning. Hvis der opnås kontakt til lejeren, oplyses lejeren om formålet med tilbuddet, og hvilke forventninger lejeren kan have til tilbuddet. Såfremt der ikke opnås kontakt til den nye lejer, foretager socialrådgiverne sig ikke yderligere.

### Kontaktproces for nye lejere



### Tilbuddet til nye lejere tager udgangspunkt i lejerens behov for økonomisk rådgivning



<sup>7</sup> Boligrådgiverne hos Boligkontoret Danmark undervises i emner som regler for boligstøtte, sociale ydelser og kommunale tilskudsmuligheder, viden om psykiske lidelser og misbrug m.m. Formålet er at ruste Boligkontoret Danmarks frontpersonale til at yde generel vejledning til lejerne herunder at håndtere spørgsmålet om huslejerestancer og udsættelser.

## Rådgivningens indhold

Udgangspunktet for samtalen med lejeren er økonomi: hvordan ser økonomien ud i dag, hvilke gældsposter er der, og hvordan afvikles disse? Socialrådgiverne lægger budgetter med lejerne, enten i papirform, via Excel eller direkte i lejerens netbank. Herved skabes der overblik, og lejeren får en idé om, hvilket rådighedsbeløb der er fra måned til måned.

Det er tabu at tale om personlig økonomi, og særligt om dårlig økonomi. Det er svært at bede om hjælp til at få overblik over økonomien igen, når den først er vokset én over hovedet. Når socialrådgiverne først har fået kontakt med lejeren og er i dialog om mulige løsninger, tager samtalerne ofte en drejning mod mere socialøkonomiske forhold. Der er altid en årsag til at økonomien pludselig ændrer sig. Det er sjældent forhold omkring en enkelt lønudbetaling eller udbetaling fra kommunen, som vælter læsset. Lejerne, som socialrådgiverne kommer i kontakt med, har ofte en lang og ustabil økonomi bag sig. De har levet fra måned til måned uden overblik, og uden overskud til at skabe positive forandringer så de får en mere stabil økonomi.

Socialrådgiverne har ingen sanktionsmuligheder. Konsekvensen af ikke at følge de muligheder der foreslås er flere omkostninger, og i sidste ende en udsættelse. For at forhindre en udsættelse tager projektet stort ansvar i forhold til at få det til at lykkes. Nogle forløb strækker sig over enkelte samtaler og møder, andre strækker sig over flere måneder. Det er individuelt, hvad der er behov for. Det hele foregår på lejerens præmisser og ønsker. Dog med det fokus, at huslejen skal betales, og at det er med henblik på en stabil økonomi fremover.

Rådgivningen til lejeren og dennes eventuelle familie er helhedsorienteret. Socialrådgiverne kortlægger, hvilke offentlige ydelser der er mulighed for at modtage, og hvilke ydelser lejeren allerede modtager. Der er lejere som ikke modtager boligstøtte, enten fordi de ikke har fået søgt det, eller fordi der er sket en ændring i deres husstand, f.eks. at et barn har fået arbejde eller er fyldt 18 år, og Udbetaling Danmark derefter har sat udbetalingen i stå og bedt om dokumentation. I dette tilfælde har lejeren ikke fået sat gang i ydelser igen.

### At tale om tabuet og være ligesom alle de andre

Boligkontoret Danmarks socialrådgivere udfordrer og forsøger at bryde tabuet om økonomi, både ved at tilbyde lejerne økonomisk rådgivning, ved at blande sig i lejerens privatsfære, og ved at drøfte fordele ved at inddrage lejerens netværk i de økonomiske problemstillinger, herunder voksne børn over 18 år på adressen, forældre eller søskende. Socialrådgiverne oplever at mange lejere føler sig stigmatiserede og sat uden for samfundet. De har måske været syge i mange år, været uden for arbejdsmarkedet, haft en sag i børne- og familieteamet eller lignende. Disse lejere har et behov for at føle sig "normale" og have en livsførelse som alle andre. Udadtil viser de at de har et "normalt" liv, mens økonomien i virkeligheden sejler. Huslejen er typisk den største post på budgettet. Når den ikke bliver betalt gør truslen om udsættelse det skamfuldt og flovt at stå ved at økonomien er løbet løbsk. Socialrådgivernes udgangspunkt er altid, at når lejeren træffer en beslutning, så er det den rette beslutning for lejeren lige på det tidspunkt. At det senere viser sig at være en uhensigtsmæssig beslutning eller en forkert beslutning er underordnet i forhold til at finde en løsning på problemet.

Eksempel: 53-årig enlig mand, som indgår aftale om afdragsordning, da han skylder en måneds husleje. Han husleje er meget lav, da han bor i en lille bolig. Han veksler mellem at have lønnet arbejde som ufaglært anlægsgartner og at modtage kontanthjælp. Allerede efter første måned har han problemer med at betale både husleje og afdrag. Han er ærlig omkring at han "er kommet til at spille pengene op". Socialrådgiverne vurderer at han godt kan blive boende i lejligheden, men at han må leve på en meget stram økonomi de næste to måneder. Han svinger mellem at blive vred over dette svar, true med at ville flytte "så må jeg bare flytte, hvis I ikke vil hjælpe mig" og blive appellerende og antyde, at han jo gør sit bedste. Socialrådgiverne anerkender hans forsøg og ærlighed, men siger også at projektet skal hjælpe ham til at blive boende, og det kan han, hvis han lever efter et stramt budget de næste par måneder. Han er ikke tilfreds med svaret, men accepterer dette. Lejeren bor stadig i sit lejlighed og har ikke siden haft kontakt til Stop Udsættelser-projektet.

### Socialrådgiverne udfordrer lejernes forbrugsnormer og -adfærd

Socialrådgiverne diskuterer lejernes økonomiske råderum og sætter spørgsmål ved deres forbrugsnormer ved at drøfte forskellen på "need to have" og "nice to have" i hverdagen. Mange lejere ønsker at have et værelse til hvert barn, et værelse til sig selv og en stue, og socialrådgiverne udfordrer dem på dette og lufter muligheden af at finde en mindre og billigere bolig. Socialrådgiverne udfordrer lejernes ønske om at have en bil, dyre mobiltelefoner eller holde en stor konfirmation. Socialrådgiverne fortæller om, hvordan andre mennesker lever deres liv og refererer specifikt til en kvinde, som er i arbejde og bor sammen med to børn i en toværelses lejlighed, hvor børnene deler værelset, og hun sover i stuen, hvorved hun får råd til at få oplevelser med sine børn. Nogle af de normer som socialrådgiverne udfordrer, er:

- antal af værelser/størrelse på bolig
- materielle goder fx smartphones, iPad, bil m.m.
- materielle goder til børn
- at børn over 18 år på adressen ikke skal deltage i fælles økonomi
- traditioner fx jul, konfirmation, barkedåb, fødselsdage m.m.
- aktiviteter med børn fx sommerferie
- diverse goder fx stor tv-pakke, abonnement til motionscentre, blade, m.m.
- at det er ok at ryge og bruge mange penge på dette

Socialrådgiverne prøver sammen med lejeren at afsøge, om behovene er "normale" behov i deres tilværelse, eller om de kan ændre nogle af dem til deres egen fordel. Dialogen om forbrugsmønstret er direkte, og socialrådgiverne udfordrer forbrug af fastfood, rygning, alkohol m.m., hvis forløbet lægger op til det. En metode er at aftale at alle indkøbsboner for en måned gemmes. Sammen kategoriseres bonnerne i forskellige grupper, så det bliver tydeligt, hvad pengene bliver brugt til, og snakken kan handle om hvorvidt 800 kr. til cola er "need to have" eller "nice to have". Hvis lejeren udtrykker at det et essentielt behov respekteres dette, og fokus er så på, hvad de må give afkald på, hvis økonomien skal stabiliseres.

Socialrådgiverne respekterer på den ene side lejernes behov, men udfordrer samtidigt disse ved at tydeliggøre de valg, som lejeren træffer, ved at skabe klarhed over, hvad pengene går til. I nogle tilfælde understreges det at lejeren ikke har råd til at blive boende, hvis de ønsker at fortsætte med deres forbrugsmønster. Socialrådgiverne peger på langsigtede prioriteringer som en indboforsikring eller et medlemskab af en A-kasse og sammen med leje-



ren at finde redskaber til at få styr på økonomien så der frigives energi til at klare hverdagen med job, aktivering, uddannelse, familie etc.

En del af de udsættelsestruede lejere har i lang tid levet et liv, hvor de er en måned bagud med huslejen. Nogle ønsker ikke at lave om på deres økonomiske situation, selvom de får et tilbud om hjælp til at gøre dette. Socialrådgivernes budskab er at det er deres valg, men at de bør vide at erfaringen er at kan blive meget sværere at undgå en udsættelse, hvis man får problemer med at betale huslejen. Årsagen er, at lejerer har kortere tid til at finde en løsning, idet rykkerproceduren er fremskredet, fordi lejerer allerede er bagud med en måneds husleje. Hver måned betaler de et rykkergebyr på knap 300 kr., et beløb der ofte kan dække en halv måneds husleje taget over et år.

### **Fleksibilitet i rådgivningsfunktionen**

Socialrådgiverne arbejder på at finde nye og alternative metoder til at nedbringe antallet af udsættelser. De har frihed til at tilrette det opsøgende arbejde i et individuelt forløb med lejerer. Eksempelvis kan dette bestå i at deltage i en samtale med lejerens læge, hvis socialrådgiveren har mistanke om ubehandlet fysisk eller psykisk sygdom. Et andet eksempel er, når socialrådgiverne arbejder på tværs af de kommunale velfærdsområder. En sagsbehandler i jobcentret må f.eks. ikke deltage i et netværksmøde for at finde den rette hjælp til en familie pga. en generel politik i den pågældende kommune om, at det der ikke er ressourcer til dette. Socialrådgiverne arbejder herefter på tværs af det kommunale system for at lave en løsning.

Rådgivningen bygger på et helhedsorienteret perspektiv, hvor familiens økonomiske problemer behandles som et problem for hele familien. Når en familie, der består af en førtidspensionist og en kontanthjælpsmodtager, søger om støtte (enkeltydelse) vurderes hvert familiemedlem individuelt. Familien skal ansøge to forskellige steder i det kommunale system. Det kan være svært at gennemskue denne opsplitning når man har fælles husførelse, og det giver udfordringer når der ikke bevilges penge nok til at dække restancen, fordi kommunen typisk er sidste mulighed.

### **At være tydelig, udfordrende og respektfuld**

Socialrådgiverne lægger vægt på lejerens ansvar for egen situation. Nogle gange korrigerer de lejernes opfattelse af at kommunen er forpligtet til at finde en ny bolig til dem, hvis de bliver sat ud af deres nuværende bolig, eller forpligtet til at hjælpe dem med at betale den skyldige huslejerestance, så de kan blive boende. Socialrådgiverne oplyser om lovgrundlaget, og hvilke betingelser lejerer skal opfylde for at være berettiget til hjælp af kommunen. På baggrund af en vurdering kan socialrådgiverne bryde med rammen for samtalen og tale om lejerens eget ansvar og om, hvor vigtigt det er at tage ansvar for egne handlinger og ikke forvente, at der er en kommune, som kommer til undsætning.

### **Uvildighed og dobbeltrolle**

Socialrådgiverne tilstræber at være neutrale forstået på den måde, at de beskriver at de er ansat af boligorganisationen og at formålet med mødet er at hjælpe lejerer med at finde en løsning på problemet, så lejerer kan blive boende. De giver udtryk for at være på lejerens side, men at de også går boligorganisationens ærinde, idet de skal sikre at huslejen betales. Endnu har alle de lejere der har modtaget rådgivning haft forståelse for denne dobbeltrolle. Det handler om at finde en løsning som gør at lejerer bliver boende, og at de øvrige lejere ikke skal dække tabet via højere husleje.

De forskellige handlingsmuligheder afdækkes: lejerer beslutter hvilke muligheder de ønsker at gå videre med, og der laves en aftale. Hvis lejerer ikke

overholder indgåede aftaler drøftes hvorfor, og socialrådgiverne er lydhøre over for ændringer og forslag. Når der er lavet en afdragsordning kan der typisk godt ændres på ordningen. Hvis den ikke overholdes undersøges hvilke muligheder der er for at betale restancen i lyset af at fristen for at indfri gælden er blevet kortere. I flere sager oplever socialrådgiverne lejere som ikke kan pege på løsninger eller overholde indgåede aftaler, og som alligevel selv formår at finde en løsning. I disse situationer undersøges forholdene ikke nærmere; det konstateres at der er en løsning, og at huslejen/restancen er betalt.

*"Vi er neutrale i selve mødet med lejeren, hvor det er op til lejeren at fortælle os og vise os dét, som vedkommende ønsker. Når vi møder lejeren for første gang, er vores udgangspunkt en "ikke-vidende position". Vi kender ikke noget til lejeren, til dennes historik, sag i kommunen, arbejds- eller familieliv eller andet. Vi kender kun deres betalingsmønster i forhold til huslejen. Det betyder, at vi tager udgangspunkt i det, som lejeren fortæller os og ikke i en gammel og tyk sagsmappe fra kommunen. Vi holder fast i, at lejerne er kompetente til at træffe beslutninger på egne vegne. Lejerne fortæller os det som de mener, er nødvendigt for os at vide, så vi kan hjælpe dem med at finde løsninger. I vores løsningsforslag inddrager vi vores faglige viden, vores erfaringer og den virkelighed, som situationen består i. Vi siger tingene, som vi ser dem, i øjenhøjde med lejerne" (socialrådgiver, Stop Udsættelser).*

# Udsættelsestruede lejeres oplevelser med rådgivningen

I forbindelse med evalueringen af Stop Udsættelser er der foretaget kvalitative interviews med syv lejere som har modtaget rådgivning. Interviewene er foretaget på baggrund af en interviewguide (bilag 2). Interviewundersøgelsen er ikke repræsentativ, den har til formål at illustrere lejernes oplevelser og erfaringer som supplement til de øvrige data i evalueringen. Ingen af de lejere som har ønsket at deltage i undersøgelsen har som udgangspunkt været utilfredse med rådgivningen i Stop Udsættelser.

## Rådgivningen opleves som meget positiv, og der er stor ros til socialrådgiverne

Alle syv interviewpersoner er meget glade for rådgivningen, og de har ingen ting at udsætte på den. Specielt socialrådgivernes evne til med respekt og indlevelsesevne at samarbejde med lejerne vurderes positivt. Lejerne taler deres situation igennem, vurderer deres forbrugsmønster, laver en budgetkonto og indgår afbetalingsaftaler.

*Interviewer: "Hvilken oplevelse har du haft med den rådgivning, du har fået?"*

*Respondent 3: "Den er meget positiv. Jeg er i en svær situation, ud over min egen læge, altså min psykiater, så har [socialrådgiveren] været det eneste menneske som har været menneskeligt forstående, professionel, og som faktisk har hjulpet mig. Der er masser af problemer med kommunen; jeg var sygemeldt i lang tid, og det eneste som de var interesserede i det var "hvornår bliver du rask, og hvornår kan du starte på arbejde?" Men det at [socialrådgiver] trådte ind var simpelthen, jamen jeg kan faktisk ikke beskrive hvor meget har det betydet for mig. Det er altså uvurderligt for mig."*

*Respondent 4: "Vi var jo bagud med alting ikke, og så var det at [socialrådgiveren] ringede og tilbød sin hjælp. Den tog vi imod med kys-hånd, fordi der så endelig kom lidt perspektiv på tingene ikk, altså hun kunne jo sætte ord på det vi andre havde tænkt, og hun pakkede det ikke ind."*

## Der er tydelige grunde til at lejerne havner i betalingsproblemer

De syv lejeres situation og historie er forskellig, men alle har de tydelige grunde til at være havnet i en økonomisk vanskelig situation. For nogle handler det om skilsmisse, konkurs, sygdom, om at miste dagpengene og komme på kontanthjælp, for andre om en lille løn og manglende overblik over det faktiske forbrug. En af lejerne fortæller:

*Respondent 7: "Jeg kommer hver 6. måned i Helsingør fogedret - jeg har lige været deroppe for en måned siden og sige – "jamen gør hvad I vil, vi har ingen båd, vi har ingen bil, jeg ejer ikke engang en cykel! Jeg ejer ingenting! Ingenting, ingen campingvogn, vi tager ikke på ferie, vi har aldrig været på ferie, sidste gang jeg var på ferie var den nat hvor den svenske ham der Olof Palme blev skudt, der var jeg på vej hjem fra England, det var i 86[...].Problemet er jeg er den eneste der har indkomst, vi mistede 14.000 da min kone ikke kunne få dagpenge mere, vi er tre der lever af min indtægt som buschauffør. Vi har ikke penge nok, det er et nyt fænomen, jeg ved ikke om du har hørt om det før*

*men altså jeg er jo en fattig arbejder, jeg har fast løn, jeg har fast arbejde og det har jeg altid haft, men jeg mister alt ved at beholde det!"*

*Respondent 2: "Min kone får ikke penge, det er hårdt for mig. Der er elektricitet, der skal betales, fagforeningen, ja ja, der er mange ting. Min bror døde i Afghanistan, jeg har lånt penge. Jeg har rejst til Afghanistan, og hjulpet med begravelsen af ham[...]Min kone fik afvist sin ansøgning om opholdstilladelse og familiesammenføring, så hun rejste til Sverige, til Tyskland. Det var hårdt for mig. Jeg har solgt mit fjernsyn, mit stereo-system. Det hele har jeg solgt, fordi jeg skulle rejse til min kone, jeg ville se mit barn."*

### **Hjælpen giver lejerne redskaber til at arbejde med deres gældssituation**

Rådgivningen er en proces, hvor lejerne forholder sig til deres faktiske forbrug og den adfærd der fører til at de ikke har penge til husleje. Hvis ikke de har en budgetkonto opretter de en sådan, samtidig med at de indretter deres forbrug efter de nøgletal de har at leve efter.

*Respondent 1: "Jeg har haft nogle rigtig gode oplevelser, jeg har haft så mange problemer med min økonomi at jeg var så flov over det men [socialrådgiver] sagde - okay folk der får 14-dages løn, der er mange der har haft de her problemer, så tænkte jeg "okay jeg er jo ikke den eneste, så må jeg gøre noget med det" [...]Før brugte jeg penge i 7-Eleven, altså jeg tænkte ikke over det før så var de 500 kr. væk jeg kunne bruge i Fakta til at købe mad for til flere dage. Det er de små ting, jeg har ikke selv kunnet finde ud af det har været sådan. Nu lægger jeg penge ind på en budgetkonto så der står penge når regningerne skal betales [...]jeg er blevet glad igen fordi jeg ved, jeg kan se, at det går i den rigtige retning."*

*Respondent 3: "Jeg kunne ønske mig, at der var flere mennesker som [socialrådgiver] hvor man blev ligesom guidet og oplyst om ting, fordi, du får ikke noget at vide hos kommunen. Hvis du ikke spørger, så får du ikke noget at vide. Så fidusen ved det er, at man skal vide hvad det er man skal spørge om. [Socialrådgiver] var så åben og så imødekommende og viste virkelig interesse for mig som menneske, og hun har kigget på min situation som helhed. Du ved, hun tog det hele sammen, og fandt, hvad er det vigtige og hvad vi skal fokusere på. Og det var altså, simpelthen så godt. Fordi det kan hun, hun kan være objektiv, det kan jeg ikke. Altså når jeg sidder i suppedasen, så kører jeg i ring og sådan. Men hun har åbnet op for de valgmuligheder. Så det giver mig det ro, selvfølgelig jeg vil gerne, og hun har ikke presset mig til noget som helst, "altså det er din beslutning, vi gør som du har det bedst med"."*

### **Ingen af lejerne kritiserer at boligorganisationen både truer med ophævelse og tilbyder rådgivning**

Lejerne kritiserer ikke det forhold at de får tilbudt hjælp fra den boligorganisation som truer med at ophæve lejemålet. Det opleves som en reel problemstilling, de har behov for hjælp, og de har et økonomisk problem som de ikke kan løse selv. Nogle af lejerne konkluderer at rådgivningen i Stop Udsættelser ikke burde være frivillig, det burde være en tvang at modtage økonomisk rådgivning, hvis man er udsættelsestruet.

*Respondent 5: "Det er i sig selv godt at det er en fra boligselskabet, så er personen allerede er inde i sagen, og man undgår at skulle lægge alt frem til en som ikke kender til problemet. Det giver også en sikkerhed for ikke at ryge ud, fordi [socialrådgiver] repræsenterer boligselskabet."*

## Socialrådgiverne laver aftaler med boligorganisation, bank og foged som lejerer ikke selv er i stand til

Socialrådgiverne gennemgår økonomien og laver aftaler med bank og boligselskab, og i nogle tilfælde genforhandler de lån og afbetalingsvilkår. I forhold til boligorganisationerne laves der typisk afdragsordninger der varierer fra 2 til 12 måneder.

*Respondent 6: "Jeg havde en bøde som jeg skulle betale, på 30.000[...] Og så gik jeg til banken, for hvad skulle jeg gøre? Og [bankrådgiveren] fandt på en genial løsning der betød, at jeg skulle betale 13 % for lånet. Så hun har simpelthen betalt det inden jeg kommer ud af banken. Jeg fortalte [socialrådgiveren] det, og så sagde hun; "prøv at snakke med din bankrådgiver, måske kan hun sætte det ned?" En 10 – 8 % det ville være okay, men hun [bankrådgiveren] var meget grov faktisk. Og sagde at jeg bare kan kontakte SKAT og sige til SKAT at jeg fortryder og jeg vil have de penge tilbage. Det var temmelig frækt."*

## Det er en overvindelse overhovedet at modtage hjælp

Et gennemgående træk er at lejerne oplever det som grænseoverskridende overhovedet at modtage rådgivning, og der er indledningsvis en barriere som skal overvindes inden samarbejdet kan etableres.

*Respondent 6: "Inden rådgivningen havde jeg dårlige forventninger, jeg troede at der kom en jakkeklædt fogedtype, som ville gå rundt og kigge og sige "sælg fjernsynet", sælg det og det. Det var heldigvis slet ikke tilfældet, tværtimod."*

*Respondent 7: "Folk som har oplevet noget negativt med myndigheder og banker osv. som jeg har, de vil holde sig væk [fra rådgivningen]. De vil ikke have indblanding fra andre mennesker. Og det kan jeg også godt forstå, man har ikke tillid til nogen og stoler ikke på nogen. Men jeg vil så stå frem og fortælle at det faktisk er rigtig godt [at modtage rådgivningen] og berolige dem."*

*Respondent 1: "I starten tænkte jeg "jeg bliver bare smidt ud, det går helt galt for mig når de kan se jeg har ikke styr på noget, så vil de ikke arbejde sammen med mig" men efter vi talte sammen så kunne jeg se - okay hun er der for at hjælpe mig, du ved, ikke noget negativt, jeg fik kun positive følelser fra starten af."*

## Selv om lejerne afværger udsættelsen er den langsigtede trussel ikke forsvundet

De fleste af de interviewede lejere er fortsat i en svær økonomisk situation. Selv om de på interviewtidspunktet har fået afværget en udsættelse, er deres økonomiske råderum fortsat begrænset. Rådgivningens langsigtede succes afhænger af at de kan fastholde et disciplineret forbrugsmønster på et lavt niveau.

*Interviewer: "Så det du siger, det er faktisk at selvom I har fået rådgivning så er problemet ikke løst?"*

*Respondent 2: "Nej for det er jo, [socialrådgiver] er jo en sød og rar kvinde og sådan nogle ting, men jeg får jo den samme løn, jeg tjener jo ikke mere fordi hun har været her, og jeg har jo stadig den samme løn til rådighed og det samme humør, og den samme kone [smiler], desværre."*

# Lejerens advokat i udsættelsesprocessen

Projektets målgruppe er sårbare lejere, som ofte ikke selv har ressourcer til at finde en løsning på deres økonomiske vanskeligheder. Dette kan skyldes misbrug, fysisk og psykisk sygdom, vanskeligheder i familien, samlivsfølelser, arbejdsløshed, dårlig økonomi eller mangel på økonomisk råderum og overblik. Udsættelsestruede lejere har typisk ikke overskud eller kendskab til deres muligheder for at bearbejde boligorganisationer, myndigheder og banker med henblik på at rulle udsættelsesprocessen tilbage.

Fordi lejerne i målgruppen er sårbare af forskellige årsager, og i en vanskelig situation, er der et stort behov for en hurtigt opsøgende indsats og en tæt personlig sparring og rådgivning med fokus på at genetablere en bæredygtig økonomi for lejerne. Dette indebærer at socialrådgiverne agerer lejernes "advokat" og hjælper dem i forhold til det offentlige system, banker og øvrige kreditorer. Det er en af projektets målsætninger at agere guides til det offentlige system og hjælpe lejerne med at "spærke døre ind" til det offentlige system og bygge bro mellem lejer og kommune og enten bekræfte eller afmystificere kommunens handlemuligheder. I rollen som lejernes advokat bearbejder socialrådgiverne de forskellige instanser med henblik på at skabe fleksibilitet i forhold til processen omkring den udsættelsestruede lejer.

Evalueringen viser, at socialrådgiverne er lykkedes med at påvirke de forskellige instansers praksis i forhold til procedurerne omkring udsættelsessagen. De vigtigste instanser er

- Boligorganisationerne (boligorganisationernes udsættelses- og restancepolitik, ejendomsfunktionærer, boligsociale medarbejdere m.fl.)
- Kommunerne, Udbetaling Danmark og SKAT (offentlige ydelser, sagsbehandlingstid, støtte og rådgivning, myndighedsrolle mm)
- Bankerne (restancepolitik, inddrivelsesmuligheder, kundernes retskrav)
- Fogedretterne (spørgsmålet om at omberamme udsættelsesproces)

## Boligorganisationernes praksis

### Boligorganisationernes restancepolitik

Før Stop Udsættelser havde nogle af de deltagende boligorganisationer en restriktiv restancepolitik. Hvis en lejer kom bagud med huslejen kunne der ikke indgås en afdragsordning eller gives henstand. Hos nogle af boligorganisationerne gav man enten henstand i en måned, eller lavede en afdragsordning på maksimalt to eller tre måneder. Den generelle holdning syntes at være, at lejerne ikke skulle bruge boligorganisationen som bank eller kassekredit. Socialrådgiverne har udfordret boligorganisationernes tankegang og belyst, hvorfor der både er en social og en økonomisk gevinst ved at have en mere fleksibel restancepolitik over for lejerne. Et centralt argument er, at

<sup>8</sup> 'Hoff og Stormgaard (1990:112-113) påpeger i den forbindelse, at borgeren skal mestre tre tærskler for at opnå ydelse eller service: Borgeren skal overvinde 'registreringstærsklen', føle sig moralsk berettiget til en ydelse, være klar over sit behov og have overskud til at sætte interaktion med forvaltningen i gang.

1 'Kompetencetærsklen', evnen til at mestre samspillet med forvaltningen samt leve op til sprog og kultur i forvaltningen

2 'Effektivitetstærsklen', forståelsen for at forvaltningen altid vil søge imod de tilbud, der allerede er givet i systemet

det for mange lejeres vedkommende ikke handler om manglende vilje til at betale huslejerestancen, men om at det er svært at have dobbelt husleje, særligt hvis lejeren er på overførselsindkomst eller har en lav indkomst. Et andet argument er, at den restriktive restancepolitik ikke har medført at færre lejere sættes ud, idet antallet af udsættelser har været stigende de sidste 10 år.

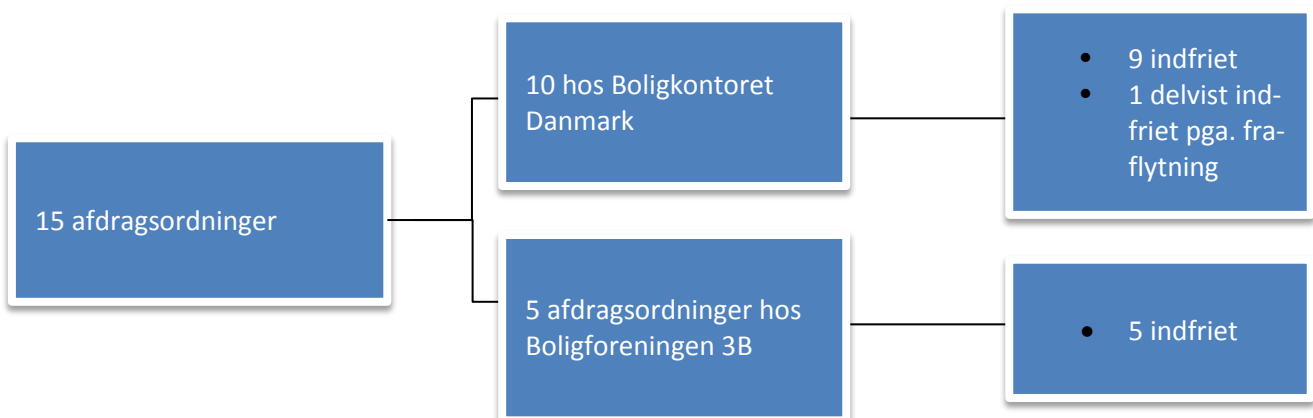
Socialrådgiverne har beregnet tab på udsættelser sammenlignet med afdragsordninger (se bilag 3), og resultatet er at boligorganisationerne sparer ca. 54.000 hver gang en udsættelse forhindres, heri ikke iberegnet tomgangshusleje. Ved økonomiske tab henvises der til

- Tab på huslejerestancen
- Tab på istandsættelse
- Brugte mandskabstimer hos boligorganisationerne (syn, istandsættelse, genudlejning)
- Ringe inddrivelsesmuligheder hos lejeren

Erfaringen er, at boligorganisationerne har ringe muligheder for at inddrive gæld fra udsatte lejere, selv om opgaven med at inddrive gæld for huslejerestancer videregives til inkassobureauer.

De sociale konsekvenser af udsættelserne er store for de implicerede lejere. Men udsættelserne har også konsekvenser for beboerne i de almene afdelinger som bliver utrygge af de mange negative oplevelser omkring udsættelserne. Som almen boligorganisation er det vigtigt at værne om boligorganisationens rygte, således at der ikke spredes et rygte om, at "der smider de hele tiden folk ud". Som en konsekvens af Stop Udsættelser har boligorganisationerne besluttet at udvide rammerne for restancepolitikken og indføre mere fleksible retningslinjer for afdragsordninger som går ud over 3 måneder. I seks af boligområderne er det besluttet at indføre afdragsordninger på op til 12 måneder. I et område er grænsen 6 måneder. Der følges op på afdragsordningerne hver måned, og de lejere der ikke overholder ordningen kontaktes af socialrådgiverne. I 2013 blev der indgået 15 afdragsordninger af 3 til 12 måneders varighed. Alle afdragsordninger blev indfriet, undtagen en enkelt ordning, hvor lejeren fraflyttede lejemålet undervejs. I 2014 blev der indgået 25 aftaler, hvoraf de 24 er overholdt og afsluttede, den sidste overholdes og kører i 2015.

#### Fleksible afdragsordninger af 3-12 måneders varighed indgået i 2013



## Betalingsevne og betalingsvilje

Boligrådgiverne er boligorganisationens frontpersonale. De er i daglig dialog med lejerne, og de sender rykkere til lejerne for ubetalt husleje. Et centralt tema i boligorganisationernes sagsbehandling er spørgsmålet om, hvornår boligorganisationen trækker en grænse i forhold til om det er rimeligt at give lejereren en chance til, eller om det er på tide at påbegynde udsættelsesprocessen. Denne beslutning beror på boligrådgivernes personlige skøn. Når boligrådgiverne oplever at lejereren gentagne gange ikke betaler husleje, vurderer de, om de mener at lejereren prioriterer betaling af huslejen eller ej, og hvis ikke dette er tilfældet iværksættes udsættelsesproceduren.

I forhold til denne vurdering fokuserer Stop Udsættelser på hvad der ligger til grund for en vurdering om at lejereren har betalingsevne og betalingsvilje, og i givet fald har brug for at få hjælp eller at få en chance til. Socialrådgivernes faglige viden og erfaring formidles til boligrådgiverne på et generelt niveau med fokus på lejernes ofte svære situation og livsvilkår, således at der etableres en baggrundsforståelse for lejernes boligsituation og den manglende huslejebetaling. Som en del af projektet etableres et uddannelsesforløb for boligrådgiverne med henblik på at yde en bedre hjælp til lejerne. Serviceforløbet omhandler viden om sociallovgivningen, viden om psykisk sygdom, misbrug osv.

## Juridisk Afdeling og Stop Udsættelser

Nogle boligorganisationer får varetaget deres udsættelsessager hos et advokatkontor. Advokatkontoret sørger for at de juridiske rammer overholdes, og at udsættelsen effektueres. Dette betyder ofte, at boligorganisationen ikke er vidende om en lejers henvendelser til advokatkontoret.

Boligkontoret har egen juridisk afdeling som varetager udsættelsessagerne for de boligorganisationer som deltager i projektet. Socialrådgiverne i Stop Udsættelser er tilknyttet juridisk afdeling. Følgen er, at socialrådgivernes sagsbehandling udfordrer praksis på det juridiske arbejdsområde. I samme afdeling arbejdes der både på at sætte lejere ud af deres bolig ved manglende huslejebetaling, og på at fastholde dem i boligen. På trods af disse modsatrettede logikker lykkes det at hjælpe de udsættelsestruede lejere med at blive boende. En konsekvens af projektet er, at alle ophævelsessager bortset fra husordenssager behandles af Stop Udsættelser. Kommunikationsvejene er korte, hvilket er en stor fordel hvis ikke en nødvendighed i sagsbehandlingen. Det juridiske personale og socialrådgiverne benytter samme administrative system, og begge parter har løbende kendskab til hvor i processen den udsættelsestruede lejer befinder sig. Socialrådgiverne kan eksempelvis hurtigt oplyse lejere om hvornår sagen er sendt i fogedretten, og vurdere hvor lang tid der er til at finde en løsning. Det juridiske personale kan se hvis socialrådgiverne er i kontakt med den udsættelsestruede lejer, og de kan vente med at sende sagen i fogedretten selvom lejerens frist for indfrielse af restancen er overskredet. Flere udsættelser omberammes sammenlignet med tidligere hvis socialrådgiverne har kontakt til lejer og vurderer at der kan findes en løsning på problemet hvis tidsperspektivet forlænges.

## Varmemestre, ejendomsfunktionærer og boligsociale helhedsplaner

Socialrådgiverne har opbygget et godt samarbejde med ejendomsfunktionærer og ansatte i de boligsociale helhedsplaner. Boligadministrationens ansatte har deres daglige gang i boligområderne, og de opdager nogle gange hvis lejernes rutiner ændrer sig. De kan også formidle kontakten til de udsættelsestruede lejere. Hvis der er sat en dato på en effektiv udsættelse, bruger socialrådgiverne ejendomsfunktionærers og helhedsplansansattes kontakter og personlige kendskab til lejerne til at få kontakt til disse. Socialrådgiverne



kan også henvise sårbare lejere til helhedsplanernes tilbud om socialt samvær eller lignende. Socialrådgiverne videregiver ikke oplysninger om de udsættelsestruede lejere. De skal kunne bede om hjælp til en dryppende hane uden at være usikre på hvad ejendomsfunktionærerne ved om deres private økonomi.

## Kommunen, Udbetaling Danmark og SKAT

### Sagsbehandlingstider

Det offentlige har forskellige forventede sagsbehandlingstider og serviceniveauer både på landsplan og i kommunerne. For eksempel er der typisk seks ugers ventetid på behandling af en ansøgning om boligstøtte hos Udbetaling Danmark, og fire ugers ventetid på behandling af en ansøgning om enkeltydelse hos en kommune. Udsættelsessagernes karakter er akut, og det er nødvendigt at der indføres hurtige hjælpeforanstaltninger. Socialrådgiverne presser på for en hurtig sagsbehandling i sager, hvor tidsfaktoren er essentiel for at forhindre en udsættelse. I nogle tilfælde kommer socialrådgiverne først i kontakt med en udsættelsestruet lejer i dagene op til den effektive udsættelse. Desværre sker det ofte at en udsættelsestruet lejers sag ikke kan behandles akut. Sagsbehandlingstiderne er lange, og de kommunale medarbejdere er ikke altid indstillet på at fremskynde sagsbehandlingen. Det kan handle om at få behandlet en sag om enkeltydelse eller en ansøgning om boligstøtte som kan medvirke til at der findes en løsning på den økonomiske situation.

I kontakten til SKAT kan det betyde meget, at en lejers afdrag på offentlig gæld nedsættes i en periode, således at den udsættelsestruede lejer kan prioritere sin huslejerestance og beholde sin bolig. I nogle tilfælde lykkes det ikke at få den enkelte sagsbehandler i kommunen til at arbejde hurtigt i forhold til den konkrete sag. Er dette tilfældet, forsøger socialrådgiverne at gå uden om sagsbehandleren og skabe kontakt til en anden sagsbehandler i samme kommune, i et forsøg på at haste sagen igennem. Socialrådgiverne har over tid udviklet kontakter til et netværk af sagsbehandlere som kender til projektet, og som forstår vigtigheden af hurtig sagsbehandling. Socialrådgiverne i de almene boligorganisationer og de kommunale sagsbehandlere arbejder for samme mål: at lejeren skal have sin ansøgning om økonomisk hjælp behandlet korrekt og hurtigt.

### Kommunernes rolle i udsættelsessager

Kommunerne bliver skriftligt orienteret af boligorganisationen, når en lejers sag sendes i fogedretten. Kommunen har en lovmæssig forpligtelse til at tilbyde lejeren råd og vejledning om boligsituationen. De fleste kommuner sender et brev til lejeren med tilbud om at henvende sig på kommunen, hvor de kan få en samtale med en sagsbehandler. Kommunen er forpligtet til at undersøge om lejeren er berettiget til hjælp, og træffe afgørelse senest 14 dage efter modtagelsen af underretningen fra boligorganisationen, i to tilfælde: hvis der er børn under 18 år i husstanden, eller hvis kommunen er i besiddelse af oplysninger som sandsynliggør at borgeren har behov for hjælp. Mange kommuner har ikke ressourcer til at lave opsøgende arbejde på lejers adresse. Dette sker oftest kun, når lejeren allerede har en sag hos kommunen, hvor der for eksempel er tilknyttet en boligrådgiver, støttekontaktperson fra voksenafdelingen, eller en sagsbehandler fra børne- og familieteamet.

De fleste kommuner har specialiseret deres service i forskellige afdelinger, således at en lejer kan have flere sagsbehandlere i samme kommune. Det kan være svært for lejerne at finde ud af, hvem de skal henvende sig til, og mange lejere i målgruppen er forvirrede og føler sig som kasterbolde mellem kommunens afdelinger. Nogle lejere opgiver at tage kontakt til kommunen. Andre mener at kommunen vil afvise dem fordi de tidligere er blevet afvist, eller har følt sig stempet og dårligt behandlet af kommunen. *"Kommunen gider aldrig hjælpe mig"* eller *"de behandler mig, som om jeg er et dårligt menneske"* er udsagn, som udsættelsestruede lejere ofte kommer med i et rådgivningsforløb. Nogle lejere ønsker ikke at kommunen skal blande sig i deres forhold på grund af angst for repressalier.

## Socialrådgiverne: guides til det offentlige system

Socialrådgiverne hjælper de udsættelsestruede lejere med et reelt behov for at komme i kontakt med kommunen, og søge hjælp de rigtige steder. Som guides til det offentlige system bygger de bro mellem lejeren og kommunen, og de forklarer hvad kommunens opgaver er og ikke er. Lejerne oplyses om relevant lovgivning, eksempelvis at de i nogle tilfælde kan få hjælp selvom de har fået afslag af kommunen tidligere. Lejerne oplyses om at der er visse betingelser i lovgivningen som de skal opfylde og som kommunen træffer afgørelse ud fra. Opfyldelsen af disse betingelser kan have ændret sig fra sidste gang lejeren søgte om hjælp. Lejerne har typisk ikke den nødvendige sociale og juridiske viden, og de opgiver på forhånd når de ikke tror at de vil få hjælp.

Socialrådgiverne rådgiver lejerne om de sociale ydelser som de er berettiget til. Ofte er lejerne i tvivl om hvilke ydelser de har krav på, eller de har ikke kendskab til ydelserne. Dette gælder særligt i forhold til boligstøtte og særlig hjælp til høje boligudgifter efter § 34 i Lov om aktiv socialpolitik (LAS). Når en lejer ansøger om kontanthjælp gøres dette ved at udfylde ansøgningsskemaet "ansøgning om hjælp til forsørgelse". Punkt 10 i ansøgningen omhandler særlig hjælp til høje boligudgifter (§ 34 i LAS), som behandles samtidigt med ansøgningen om kontanthjælp. Dette ved lejerne typisk ikke, da det ikke står oplyst i skemaet at man kan ansøge om en særlig hjælp. Resultatet er, at socialrådgiverne jævnligt er i kontakt med udsættelsestruede lejere som ikke har udfyldt dette punkt, samt fremskaffet dokumentation på boligudgifter. At få boligstøtte eller hjælp efter § 34 kan være afgørende for at lejeren har råd til at blive boende i lejemålet<sup>9</sup>.

Lejerne rådgives også om kommunens andre tilbud fx andre ydelser, mulighed for at få tilknyttet en kontaktperson, misbrugsbehandling eller familierådgivning. Det er ikke usædvanligt at afdelinger i samme kommune ikke er enige om hvem der skal dække en huslejerestance, for eksempel børne- og familieafdelingen eller voksenafdelingen. Handler en fastholdelse i boligen om børnenes behov for en forudsigelig og stabil hverdag med en tryk base? Eller om at forældrene har et problem med at styre deres egen økonomi? Socialrådgiverne hjælper lejerne til at søge støtte i begge afdelinger, og de følger op på hvor i det kommunale system der findes en løsning på problemet.

## Socialrådgiverne har ikke myndighedsrolle

For de fleste mennesker er det et tabu at tale om deres personlige økonomiske forhold. Det er endnu vanskeligere at tale om økonomiske problemer, og

<sup>9</sup> Ifølge Retssikkerhedslovens § 5 skal kommunen behandle en ansøgning i forhold til alle de muligheder der er i loven, og ansøgere har derfor automatisk ret til hjælp efter LAS § 34. Erfaringen er at kommunerne ikke altid håndhæver dette.

at bede om hjælp til at få løst disse problemer, særligt hvis man er på vej til at miste sin bolig på grund af dårlig økonomi. Socialrådgiverne har ikke en myndighedsrolle, og de har tavshedspligt. Dette er en fordel når der skal etableres en åben dialog med de lejere der ønsker hjælp. Lejerne behøver ikke at bekymre sig om, at det de fortæller viderefremmes til kommunen<sup>10</sup> eller til andre, for eksempel naboer eller familie. Mange lejere er bange for kommunens reaktion når det fremgår at de er på vej til at blive sat ud af deres hjem. Tilliden til at kommunen ønsker at hjælpe er ikke stor, og bekymringen går på om det får betydning for kontanthjælpen eller fører til en sag i børne- og familieteamet.

Nogle lejere er bange for at kommunen skal tage deres børn fra dem hvis det kommer frem at de er ved at miste deres lejlighed. De kontakter ikke kommunen af frygt for tvangsanbringelse af deres børn, og de mener at de dømmes som uegnede forældre hvis de ikke er i stand til at betale deres husleje. Nogle lejere fortæller om oplevelser med sagsbehandlere i børne- og familieteam, som siger at kommunen vil tvangsanbringe deres børn hvis forældrene ikke selv finder en løsning på deres boligsituation, enten ved at betale restancen, eller ved at finde et andet sted at bo. Socialrådgiverne oplyser lejerne om lovgrundlaget for en tvangsanbringelse. For at bygge bro mellem lejer og sagsbehandler afholdes typisk et møde i kommunen hvor socialrådgiveren er med.

Jo mere åbne lejerne er om deres problematik, jo bedre kan projektet rådgive om deres situation ud fra et helhedsorienteret perspektiv. Det kan være en fordel at lejerne ikke kender socialrådgiverne fra Boligkontoret og har oplevet et nederlag i kontakten med dem som tilfældet er for mange i deres kontakt med kommunen. En del lejere er positivt overraskede over at boligorganisationen tager deres situation alvorligt, og ønsker at tilbyde hjælp og støtte via projektet.

### Den praktiske hjælp

Som guides til det offentlige system oplyser socialrådgiverne lejerne om lovgrundlag mm., men de hjælper ligeledes med det praktiske arbejde. Det kan være hjælp til at udfylde ansøgningsskemaer, indsamle dokumentation til en enkeltydelse, ringe til kommunen sammen med lejer, deltage på et møde sammen med lejer og kommune, eller hjælpe lejer med at forstå kommunens breve. Flere af de udsættelsestruede lejere har svært ved at udfylde et ansøgningsskema om fx enkeltydelse eller boligstøtte. Dette kan skyldes ordblindhed, at ansøgningsskemaerne er svære at forstå, lejerens manglende overskud eller ressourcer, eller problemer med at formulere sig på skrift. Flere lejere forstår ikke kommunens breve, som er skrevet i et sprog med henvisning til en masse paragraffer.

Nedenstående er et eksempel på et brev fra kommunen til en udsættelsestruede lejer:

---

<sup>10</sup> Undtaget er underretningspligt vedrørende børn og unge.

*'Kontanthjælp og Rådgivning har fra Fogedretten i Helsingør fået meddelelse om, at der afholdes udkørende fogedforrentning*

**\*dag den \*. februar 2014 mellem kl. 09:30 og 13:00**

*på adressen \*.*

*Ifølge servicelovens § 80 er kommunen forpligtet til at skaffe familier og enlige, der har mistet en bolig, husly mod betaling. Kommunen er ikke forpligtet til at skaffe en varig løsning på boligproblemet, hvorfor løsningen oftest vil være af midlertidig karakter.*

*Før hjælp efter servicelovens § 80 kan ydes, skal andre myndigheders forpligtelser være afprøvet - eksempelvis kommunal anvisningsret, genhusning ved sanering og din egen forpligtelse til selv at prøve at løse boligproblemet. Vurdering efter servicelovens § 80 gives ud fra en individuel, konkret vurdering, hvor der tages hensyn til din tilknytning til kommunen, børn i institution samt arbejdsmarkedstilknytning.' (...)*

Socialrådgiverne formulerer ansøgninger i samarbejde med lejereren så de opfylder lovgivningens betingelser. Dette gør sig særligt gældende i forhold til ansøgning om enkelttydelser. Det er oftest svært for lejereren at formidle hvilken social begivenhed de har været ude for, og hvorfor det er vigtigt for dem og deres familie at blive boende i deres bolig. Det aftales om socialrådgiverne skal fungere som bisidder der drøfter hvad der blev sagt på et møde i kommunen, eller som partsrepræsentant der påtager sig en aktiv rolle og taler på lejerens vegne i dialogen med den kommunale sagsbehandler.

### Udfordringer ved rollen som guides til det offentlige system

Den aktive hjælp kan påvirke lejerens lyst og evne til at gøre tingene selv, og derved bidrage til klientgørelse. Socialrådgiverne har fokus på de opgaver lejereren selv kan løse, som at aftale et møde med kommunen, eller ringe til banken for at få ændret en låneaftale. Socialrådgiverne arbejder under tidspress da der skal findes en løsning på få dage, og det kan betyde de udfører nogle af de centrale opgaver for lejereren.

Set fra lejerens perspektiv kan det opleves negativt at socialrådgiverne på nogle områder overtager deres opgaver. En lejer sagde på et møde: *"du er lige som præsidenten, som har magt, og som der bliver lyttet til. Jeg er bare den lille mand"*.

*"Vi oplever fra tid til anden, at kommunens sagsbehandlere kan se sig lidt sure på os, fordi vi kan være ret insisterende og pågående. Vi giver kommunen mere arbejde, og vi er ligeledes med til at påpege fejl og mangler i sagsbehandlingen. Vi hjælper lejerne med at klage over afgørelser hvis lejereren ønsker det, og vi følger op på aftaler med kommunen. Vores arbejde er relevant og til gavn for lejereren, boligorganisationen og i sidste ende også samfundsøkonomien og kommunen" (socialrådgiver, projekt Stop Udsættelser).*

### Bank/kreditorer

Bankerne har ifølge lovgivningen forskellige muligheder for at opkræve gæld hos deres kunder på baggrund af en gældsftale/et gældsdokument indgået mellem banken og kunden. Ifølge retsplejelovens § 509 må en bank ikke gø-

re udlæg i aktiver, som er med til at opretholde et beskedent hjem eller en beskeden livsførelse. Finanstilsynet har vurderet at bankerne som udgangspunkt ikke må modregne gæld til banken i udbetalt kontanthjælp da denne ydelse er så lav, at en kontanthjælpsmodtager kun har det nødvendige til at opretholde en basal livsførelse.

Projektet udfordrer bankernes sagsbehandling idet erfaringen er, at mange banker faktisk modregner gælden i udsættelsestruede lejeres kontanthjælp på trods af lovgivningen. Socialrådgiverne oplever jævnligt at bankerne ikke er lydhøre overfor lejerens egne henvendelser til banken vedrørende standsning af afbetaling på gæld. Derfor retter socialrådgiverne henvendelse til banken efter aftale og samtykke med den udsættelsestruede lejer. Desværre sker det ofte at bankerne afviser at stoppe udlægget, selv om banken oplyses om at lejeren er på kontanthjælp. Det er først når socialrådgiverne henviser til retsplejelovens trangsbeneficium, Finanstilsynets vurdering samt at lejeren overvejer at klage over banken til Pengeinstitutankenævnet, at bankrådgiven typisk ændrer indstilling. Det er ikke usædvanligt at flere banker ikke ønsker at oprette en NEM-konto til lejerne. Det sker først når socialrådgiveren sammen med lejeren henvender sig til bankfilialen. Bankrådgiveren bliver gjort opmærksom på kunden har ret til en Nem-konto. Hvis dette nægtes, fremføres det at lejeren ønsker at få denne begrundelse skriftligt, således at der kan klages over afslaget. I de fleste tilfælde opretter banken herefter en Nem-konto. I nogle tilfælde er det lykkedes socialrådgiverne at genforhandle en rente på et banklån, eksempelvis at få den ned fra 13 til 10 procent.

## Fogedretten

Det sker ofte at en lejer sammen med projektet helt op til fogedretsmødet forsøger at afværge udsættelsen. For at undgå, at lejerne påføres yderligere omkostninger ved at sagen trækkes tilbage fra fogedretten (og genindbringes hvis lejeren ikke får betalt restancen) forsøger projektet hellere at få omberømmet datoen for udsættelsen således at lejeren får lidt ekstra tid til at betale restancen. Det lykkes ofte, men det er også i nogle retskredse svært, da fogedretterne derved får mere administration.

# Socialfaglige overvejelser

## Mikromagt

Socialrådgiverne har ingen myndighedsrolle. De har alligevel stor indflydelse på lejerens situation. De kan forlænge tidsfrister ift. afsendelse af sag til fogedret, omberamme udsættelser, indgå længerevarende afdragsordninger eller afslå disse m.m.

Socialrådgiverne fortæller at de kan rådgive lejerer om dennes økonomi, og hjælpe med at afsøge hvilke muligheder der er for at finde en løsning på betalingsproblemet. De hjælper lejerer med at afsøge alle muligheder. Hvis de vurderer at der ikke er andre muligheder end en afdragsordning, taler de med lejerer om dette ud fra det konkrete budget. Der er en vis usynlighed omkring socialrådgivernes beslutningskompetence overfor lejerer, når den reelle beslutningskompetence om afdragsordning kommer frem under dække af hjælp og støtte.<sup>11</sup>

Socialrådgivernes vurdering går på at de skal hjælpe lejerer med at finde en løsning så lejerer kan blive boende. Men en sådan løsning skal samtidig være så holdbar, at boligorganisationen ikke får et større tab på den udsættelsestruede lejer. Store tab på udsættelser betyder fx at huslejen stiger, at de planlagte energibesparende forbedringer i lejemålene ikke gennemføres, eller at andre forbedringer ikke gennemføres. Dette kan komme til at influere på de øvrige lejeres mulighed for at betale deres husleje, og en negativ spiral kan opstå.

Socialrådgiverne har kompetencen til at beslutte om boligorganisationen indgår en afdragsordning med lejerer. Boligorganisationerne i Stop Udsættelser har sat som krav, at alle andre muligheder skal være udtømte, og at en afdragsordning på mere end 3 måneder kun må indgås efter en individuel vurdering af lejerens privatøkonomi. Formålet med en længerevarende afdragsordning er både at forhindre en eventuel udsættelse, men også at hjælpe lejerer med at opnå en holdbar økonomi. Boligorganisationerne ønsker at give lejerer mere frirum til at indfri restancen og bygge en bæredygtig økonomi op. Samtidig er der en social gevinst for boligorganisationen når der kommer færre udsættelser.

Afdragsordninger på op til 3 måneder kan indgås pr. telefon eller mail. Har lejerer en normal betalingshistorik og overvejet hvordan afdragsordningen kan betales (kommer der feriepenge eller lign.?) indgås oftest en ordning over telefon eller mail. Lejerer tilbydes altid økonomisk rådgivning. Hvis lejerer jævnligt har problemer med betaling af huslejen, eller ikke har overholdt tidligere afdragsordninger, er socialrådgivernes udspil at de er i tvivl om lejerer kan overholde en aftale, og at de gerne vil mødes ansigt til ansigt for at prøve at finde en løsning. Formålet med mødet er at indgå en realistisk og holdbar afdragsordning. Dette forudsætter at lejerer forholder sig til situationen, så der ikke opstår fremtidige problemer med huslejebetalingen.

---

<sup>11</sup> Når magten ikke består i tvang eller vold, men nærmere kan karakteriseres ved sin usynlighed og ubemærkethed, lader det til, at både klienter og socialarbejdere er uopmærksomme på magten og dens konsekvenser. En stor del af kommunikationen mellem klient og socialarbejder indgår således i en usynlig mikromagt, hvor socialarbejderens magt er skjult for både socialarbejderen og klienten under dække af den hjælp og støtte, som er indeholdt i relationen' (Järvinsen, Larsen og Mortensen 2002: 82)

I nogle tilfælde indgår socialrådgiverne ikke umiddelbart en afdragsordning, typisk hvis lejeren oplyser at han eller hun er på kontanthjælp, og det er tydeligt at en ordning på 3 måneder ikke er realistisk. Der aftales et møde hvor parterne sammen ser på økonomien. De undersøger om der kan findes alternative løsninger fx hjælp fra kommune, netværk, bank eller lignende, eller om der måske skal laves en afdragsordning som løber på mere end tre måneder, og som er realistisk at overholde. Muligheden for en afdragsordning er derfor ikke nødvendigvis afslået. Erfaringen er, at udsættelsestruede lejere er desperate for at finde en løsning, og at de ofte indgår en afdragsordning selv om de i realiteten ikke har mulighed for at overholde den.

### Socialrådgivernes personlige og faglige kompetencer

Socialrådgiverne i Stop Udsættelser fortæller afslutningsvis om de personlige og faglige kompetencer som de gør brug af i deres rådgivning. De relativt lange citater giver et godt indblik i de nuancerede overvejelser man som rådgiver bør gøre sig, når man skal hjælpe lejere i en sårbar og kritisk situation:

*"Vi er begge socialrådgiveruddannet og har bred faglig viden fra tidligere ansættelser. Vi kan agere i mange forskellige miljøer på en respektfuld og anerkendende måde, og vi er gode til at matche folk sprogligt og forståelsesmæssigt, så vi er på samme bølgelængde. Vi er direkte, tydelige og ærlige på en omsorgsfuld måde. Vi betragter os selv som ordentlige og i øjenhøjde med lejerne. Vi bruger tid på at være tillids- og relationsskabende, og vi er gode til at formidle svære budskaber, og gøre det svære overskueligt og lettere forståeligt. Vi lader os ikke slå ud, selvom lejeren for 14. gang ikke har overholdt de aftaler vi har indgået. Vores udgangspunkt er, at der så må være sket noget for lejeren, og at det ville være en god idé, hvis vi følger op på det. Vi kan ikke altid hjælpe lejeren videre, men vi er ikke fordømmende. Vi er ikke naive, men vi indtager en nysgerrig og ikke-vidende position, som åbner op for dialog. Måske kan vi ikke hjælpe lejeren med en ny afdragsordning, men vi kan afdække andre alternativer som ikke har været bragt på banen. En ny situation har tit en ny vinkel og en ny løsningsmulighed. Vi har oplevet mange gange hvordan lejere pludselig selv finder en løsning, selvom det ellers så meget håbløst ud for dem" (socialrådgiver).*

Socialrådgiverne er meget bevidste om at være åbne og ærlige i dialogen med lejerne. Der er et alvorligt problem som skal løses. Det er nødvendigt at skabe en tillidsfuld relation, som bl.a. opstår når der er en fælles forståelse af problemets karakter og dets mulige løsninger:

*"Vi er begge udstyret med en god portion personlig pondus og selvtilid, som smitter af på vores omgivelser. Vi besidder begge en ro og evnen til at se lejeren i øjnene og sikre, at vi arbejder for den samme sag. En ofte benyttet replik er "hvor meget ønsker du at blive boende i din lejlighed?" Når lejeren svarer positivt til dette, ved vi, at vi arbejder hen mod den løsning, der skal ende med, at lejeren rent faktisk også formår at blive i boligen. Vi kan nemt aflæse og fornemme, hvor langt vi kan komme med den enkelte lejer. Formår lejeren at løse de beskrevne opgaver for at sikre sig muligheden for at blive boende? Forstår lejeren reelt at truslen for en udsættelse er til stede? Vi kan dog også tage fejl, og vi kan i vores iver for at finde en løsning blive blinde over for det, som lejeren måske forsøger at sige/signalere til os. Vores fremtoning er tillidsvækkende. Vores tese er at vores måde at formulere os på skaber så meget tillid og nysgerrighed at lejerne ønsker at tale med os, og måske lukke os ind i deres hjem. Vores personlige adfærd er tillidsskabende. Vi gør meget for at skabe en atmosfære af seriøsitet, og for at vise at vi tager deres problem alvorligt. Vi gør også meget*

*ud af at tydeliggøre vores relation, så der ikke skabes misforståelser: "du er bagud med huslejen, og jeg skal forsøge at hjælpe dig med at finde en løsning" (socialrådgiver).*

Lejere som står over for en mulig udsættelse kan være vrede og meget frustrerede, og det er en selvstændig rådgiverkompetence at forholde sig til og håndtere denne vrede:

*"Vores køn, udseende og vores størrelser har også en betydning i måden, vi skaber og opretholder relationer på. Vi har ikke følt os truet af klienter eller lejere, men vi er opmærksomme på, at der kan være en fare forbundet med at komme uanmeldt og ringe på hos en lejer. Vi har oplevet meget vrede og frustrerede lejere, men ingen har været voldssomt opfarende eller direkte truende over for os. Vi ved, at når lejerne bliver vrede, så er det oftest udtryk for desperation, afmagt og angst for situationen. Det betyder, at vi rent fagligt kan "tage mere ind", dvs. bedre acceptere en sådan adfærd. Vi har grænser og vi tør sætte dem overfor lejerne ift. acceptabel adfærd, men vi kan komme længere i vores samarbejde med lejeren end blot at lukke ned og afskære hjælpen" (socialrådgiver).*

Socialrådgiverne i Stop Udsættelser er kvinder, og kønsaspektet er en væsentlig refleksiv dimension i udviklingen af en personlig og professionel relation mellem socialrådgiver og lejer:

*"Hos de enlige mænd er vi farlige på en ufarlig måde. Vi er farlige, fordi vi blander os i deres privatsfære, men vi kommer også med en feminin side, som sikrer at samarbejdsrelationen lettes. Vores indtryk er, at de fornemmer, at vi kommer med en velvilje til at støtte dem i deres daglige økonomiske udfordringer. Vi kan give dem en støtte som de mangler. Flere har sagt "jeg mangler en kvinde i mit liv". Vi kan aldrig blive den kvinde, men der skabes en positiv opfattelse af os, og vores feminine side blandet med vores faglighed, repræsenterer en omsorg for lejeren, som dog ikke bliver en privat omsorg. Enlige kvinder kan få den tanke, at de skal måle sig med os. Her er opgaven på den ene side at være så neutrale som muligt ift. egen person, samtidigt med at de kan spejle sig i os og på den måde "bruge" os, særligt når det handler om kvinder, som ikke har noget netværk. Vi anerkender deres løsningsforslag og bibringe dem nok indsigt til at de selv kan løfte opgaven med støtte fra projektet. Vi viser noget af os selv og bruger det i samtalen. Vi viser forståelse og menneskelighed, og vi bruger eksempler fra vores eget liv. Vi er opmærksomme på at vi til tider er personlige, men ikke private i samtalen" (socialrådgiver).*

## Eftertanke

*"Trods ihærdig indsats og tæt kontakt er der fortsat lejere som igen og igen modtager en ophævelse og som er i risiko for en udsættelse. Lejerne ved at de kan henvende sig til boligorganisationen, og de kender tilbuddet om økonomisk rådgivning fordi de allerede har modtaget vores rådgivning. Vores – frustrerende – konklusion er, at der er lejere som ikke ønsker hjælp og som vi derfor ikke kan hjælpe" (socialrådgiverne, Stop Udsættelser).*



## Referencer

Christensen, G. og T.H. Nielsen (2008) *Hvorfor lejere bliver sat ud af deres bolig. Og konsekvenserne af en udsættelse*. SFI: 2008.

Hoff, J. og K. Stormgaard (1990) *Informationsteknologi mellem borger og forvaltning*, COS forskningsrapport, 0903-6695. 22/1990.

Järvinsen, M, J.E. Larsen og N. Mortensen (2002) *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Aarhus Universitetsforlag.

# Bilag 1 Dokumentation

For at dokumentere projektets indsats samt følge op på, om projektets indsatser skulle ændres eller tilpasses, har projektet løbende foretaget registrering af antallet af udsættelser samt registreret oplysninger vedrørende udsættelsestruede lejere og nye lejere.

## *Registrering af antallet af udsættelser*

Projektet registrerer antallet af udsættelsessager løbende fordelt på nedenstående to kategorier:

- 1 Effektive udsættelser (fogedudsættelser)
- 2 Fraflytning grundet ophævelse

Kategorien "effektive udsættelser" omfatter gruppen af lejere, som er blevet sat ud lejemålet af fogeden. Kategorien "fraflytning grundet ophævelse" omfatter lejere, som selv har valgt at fraflytte lejemålet i forlængelse af en ophævelse af lejemålet på grund af huslejerestance. Der er i denne kategori ikke skelnet mellem om lejeren hurtigt fraflytter lejemålet, eller om fraflytningen sker få dage før eller et par timer op til selve den effektive udsættelse. Fraflytter lejeren selv og indleverer nøglerne til lejemålet, tilbagekaldes sagen fra fogedretten. Årsagen til denne opdeling er et ønske om at benytte samme registreringsmetode som fogedretterne, hvor der skelnes imellem tilbagekaldte sager og sager gennemført på adressen. I de to kategorier skelnes der ligeledes mellem, om sagen udelukkende vedrører huslejerestance, eller om lejeren også har en aktiv husordenssag, men hvor det er lejerens huslejerestance, som bliver den afgørende faktor for fastholdelse af lejemålets ophævelse og inddragelse af fogedretten. Denne gruppe af lejere er ikke med i projektets målgruppe, og indgår derfor ikke i det statistiske datamateriale. Endvidere indgår effektive udsættelser eller fraflytninger grundet huslejerestance ikke i det statistiske materiale, når det omhandler midlertidige lejemål i forbindelse med en renoveringssag, hvor et lejemål udlejes i en kortere tidsbegrænset periode på for eksempel 4 måneder.

Ved hver enkelt "effektiv udsættelse" eller "fraflytning grundet ophævelse" registreres endvidere:

- Om projektet har opnået kontakt til lejeren samt hvilken kontakt der er opnået (telefonisk kontakt eller rådgivning)
- Om projektet har lavet opsøgende arbejde på adressen
- Hvilken årsag der er til udsættelsen eller fraflytningen, såfremt denne kendes
- Hvor længe lejeren har boet i lejemålet
- Beløb på lejerens fraflytningsrestance efter gennemført udsættelse eller fraflytning

## *Registrering af udsættelsestruede lejere*

Projektet registrerer alle udsættelsestruede lejere, som modtager en ophævelse af deres lejemål. Her registreres blandt andet:

- Hvor mange gange lejeren har modtaget en ophævelse af lejemålet inden for samme år

- Om der er opnået kontakt med lejer, og hvilken former for kontakt, der er forsøgt for at komme i dialog med lejeren (primært telefonopkald, brev, opsøgende arbejde)
- Om lejeren har ønsket et personligt møde ud over den telefoniske kontakt
- Om lejeren har dækket huslejerestancen
- Om sagen er endt med en tilbagekaldelse af ophævelse af lejemålet, lejeren selv fraflytter lejemålet eller udsættelse m.m.

Endvidere registrerer projektet antal lejere, som har ønsket et møde med en af socialrådgiverne. Ved endt rådgivningsforløb registreres blandt andet:

- Demografiske oplysninger på lejer: alder, civilstand, uddannelsesbaggrund, indtægtsgrundlag og antal børn
- Hvilke former for kontakt, der har været under rådgivningsforløbet: personlige møder, telefonisk kontakt og skriftlig kontakt (sms, mail og brev)
- Hvordan den initierende kontakt til lejeren er opstået: telefonisk kontakt, skriftlig kontakt (sms, mail eller brev) eller opsøgende arbejde
- Hvilke former for rådgivning der er ydet under rådgivningsforløbet herunder rådgivning om blandt andet § 34, 81 og 82 i lov om aktiv socialpolitik, boligstøtte, ydelser vedr. børn, muligheder for hjælp af børne- og familieteamet, rådgivning vedr. gæld, budgetlægning, praktiske redskaber til håndtering af dagligdagsøkonomi, skat og inddrivelse, klageadgang, generel socialrådgivning m.m.
- Hvilke former for praktisk hjælp der er ydet under rådgivningsforløbet herunder budgetlægning, betaling af regninger, oprettelse af budgetkonto, udfyldelse af diverse ansøgninger, fx enkeltudgifter og boligstøtte, anskaffelse og hjælp til brug af netbank, NEM-id, samt kontakt til samt afholdelse af møder med fx kommunen, SKAT, Udbetaling Danmark og bank

#### *Registrering af tilbud til nye lejere*

Projektet registrerer alle nye lejere i de syv boligområder. Her registreres blandt andet:

- Om der er opnået kontakt med ny lejer, og hvilken former for kontakt, der er forsøgt for at komme i dialog med lejeren (primært telefonopkald eller brev)
- Om lejeren har ønsket rådgivning enten telefonisk, skriftligt eller ved personligt møde

Endvidere registrerer projektet antal af nye lejere, som har ønsket et møde med en af socialrådgiverne. Ved endt rådgivningsforløb registreres blandt andet:

- Demografiske oplysninger på lejer: alder, civilstand, uddannelsesbaggrund, indtægtsgrundlag og antal børn
- Hvilke former for kontakt, der har været under rådgivningsforløbet: personlig møder, telefonisk kontakt og skriftlig kontakt (sms, mail og brev)
- Hvordan den initierende kontakt til lejeren er opstået: telefonisk kontakt eller skriftlig kontakt (sms, mail eller brev)
- Hvilke former for rådgivning der er ydet under rådgivningsforløbet herunder rådgivning om blandt andet boligstøtte, ydelser vedr. børn, § 34, 81 og 82 i lov om aktiv socialpolitik, boligstøtte, budgetlægning, praktiske redskaber til håndtering af dagligdagsøkonomi, skat og inddrivelse, rådgivning vedr. gæld, generel socialrådgivning m.m.
- Hvilke former for praktisk hjælp der er ydet under rådgivningsforløbet herunder budgetlægning, betaling af regninger, oprettelse af budgetkonto, udfyldelse af diverse ansøgninger, fx enkeltudgifter og boligstøtte, anskaffelse og hjælp til brug af netbank, NEM-id, samt kontakt til samt afholdelse af møder med fx kommunen, SKAT, Udbetaling Danmark og bank

## Bilag 2 Interviewguide Stop Udsættelser

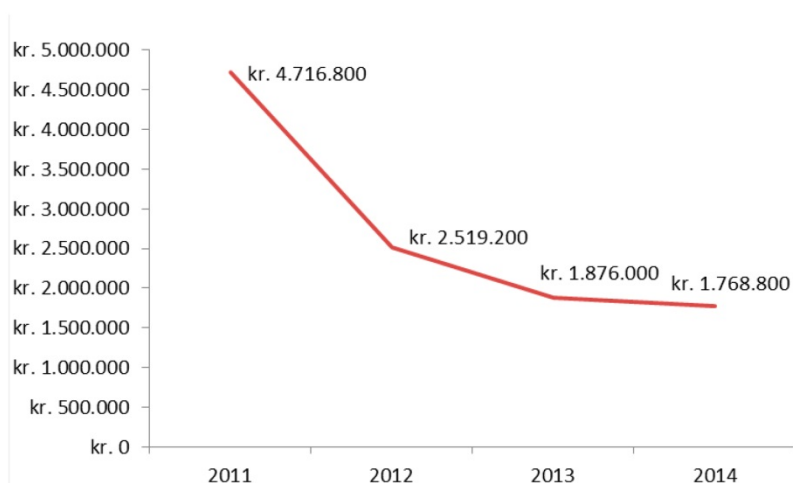
- Hvilken oplevelse har du haft med rådgivningen fra BKD?
- Hvilke gode erfaringer? Hvilke dårlige erfaringer?
- Hvorfor har du fået rådgivning?
- Hvad var årsagen til at du tog imod tilbuddet om gratis økonomisk rådgivning?
- Hvordan vil du beskrive det problem, som gør, at du har fået hjælp?
- Har din opfattelse af problemet ændret sig?
- Kan rådgivning løse det? Hvis ja, hvordan? Hvis nej, hvorfor ikke?
- Hvordan kan rådgivningen blive bedre?
- Hvordan blev du kontaktet af projektet, og var det en god måde, det skete på? (mail, telefon, sms, mail eller på adressen)
- Hvad tænker om du dét at få et tilbud om gratis økonomisk rådgivning, samtidigt med at du har modtaget brev om at dit lejemål vil blive ophævet pga. huslejerestance?
- Hvordan er det at tage imod rådgivning fra en person, som er ansat af boligsekskabet?
- Hvilke forventninger havde du til mødet /møderne og blev dine forventninger indfriet?
- Hvilke emner synes du var svære at tale om til møderne? Hvilke var nemme at få talt om?
- Hvad synes du om at få tilbud om at mødet kunne afholdes hjemme hos dig?

# Bilag 3 Boligorganisationens tab ved udsættelser

## Økonomiske konsekvenser ved en udsættelse

Økonomiske besparelser	<b>A</b>	<b>Boligrådgiverne</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Flytteafregning</li><li>Rykker og inddrivelse af gæld</li><li>Genudlejning af lejemål</li></ul>	2½ time Timepris 250 DKK <b>= 650 DKK</b>	<b>Pris pr. udsættelse</b> <b>53.600 DKK</b>  <b>Pris total BDK i 2013</b> <b>10.3 mDKK</b>  <b>Pris total 3B i 2013</b> <b>2.7 mDKK</b>  <b>(excl. tomgangsboliger)</b>
	<b>B</b>	<b>Ejendomsfunktionærerne</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Deltagelse ved effektiv udsættelse inkl. transport</li><li>Samarbejde med flyttefirma</li><li>Syn af lejlighed ved fraflytning</li><li>Indflytningssyn</li></ul>	7 timer Timepris 250 DKK <b>= 1750 DKK</b>	
	<b>C</b>	<b>Effektiv udsættelse/jura/boligrådgiver</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Deltagelse i fogedretsmøde</li><li>Deltagelse i effektiv udsættelse</li></ul>	2 1/4 time Pris 311,50 DKK Km penge 372 DKK <b>= 638 DKK</b>	
	<b>D</b>	<b>Lejer</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Tab på huslejerestance</li><li>Tab på istandsættelse</li></ul>	Gennemsnitlig pris <b>= 50.000 DKK</b>	
	<b>E</b>	<b>Tomgangsboliger</b>	Pris – afhængig af tidsperspektiv	

## Gennemsnitlig tab på udsættelser i projektperiode





Denne evaluering af projekt 'Stop Udsættelser' viser, at Boligkontoret Danmark og Boligforeningen 3B har nedbragt antallet af årlige udsættelser med 63 pct. Det skyldes en helhedsorienteret metode, der effektivt hjælper økonomisk sårbare beboere og samtidig passer ind i den almene boligorganisations måde at arbejde på. Metoden vurderes at kunne overføres til andre dele af den almene boligsektor, og evalueringen anbefaler at gøre økonomisk rådgivning af udsættelsestruede lejere til en fast serviceydelse i almene boligorganisationer.

1. udgave, 2015  
ISBN 978-87-563-1669-9